

LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN
AKTIVITAS HUBUNGAN KARYAWAN DI KANTOR POS
REGIONAL III PALEMBANG



Oleh:

Olyvia Cindy Sawbunga

130904899

Public Relations

Dosen Pembimbing : Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2016

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN
AKTIVITAS HUBUNGAN KARYAWAN DI KANTOR POS
REGIONAL III PALEMBANG**



Oleh:

Olyvia Cindy Sawbunga

130904899

Public Relations

Dosen Pembimbing : Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

AKTIVITAS HUBUNGAN KARYAWAN DI KANTOR POS REGIONAL III

PALEMBANG

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini ditujukan untuk melengkapi syarat kelulusan

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Olyvia Cindy Sawbunga

130904899

Public Relations

Disetujui

Yogyakarta

Dosen Pembimbing

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini telah disetujui oleh Dosen Peguji Program
Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma
Jaya Yogyakarta

Pada

Hari : Jumat
Tanggal : 10 Desember 2016
Tempat : Ruang Ujian

Disetujui

Yogyakarta,

Penguji I

Penguji II

(Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si)



(Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Olyvia Cindy Sawbunga

NPM : 130904899

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa laporan Kuliah Kerja Lapangan yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan laporan Kuliah Kerja Lapangan ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 10 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan


The stamp is a rectangular official seal. It contains the text 'KETERANGAN' at the top, followed by 'MPEL' and 'TGL'. Below this is a unique alphanumeric code '3EAAEF08833581'. At the bottom of the stamp, it says 'RIBU RUPIAH'. The signature is written in black ink over the stamp.

Olyvia Cindy Sawbunga

KATA PENGANTAR

Terimakasih yang begitu besar Penulis sampaikan kepada Tuhan yang telah memberikan kesempatan bagi Penulis dalam melaksanakan dan menyelesaikan Kuliah Kerja Lapangan ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Tidak lupa pula Penulis haturkan ucapan terimakasih kepada orangtua, keluarga, kerabat, dan semua pihak terkait. Mulai dari orang-orang yang telah membimbing Penulis selama di Kantor Pos Regional III, hingga pihak kampus dan terutama dosen pembimbing Penulis yang telah dengan sabar membimbing Penulis hingga laporan ini selesai.

Dalam proses penyusunan laporan ini, Penulis juga sempat menghadapi tidak sedikit dari hambatan dan rintangan. Akan tetappi, dengan kesabaran, bantuan, dorongan, bimbingan dan doa dari orang-orang yang telah Penulis sebutkan diatas, maka Penulis bisa melewati dan mengatasi semuanya. Laporan ini disusun untuk dapat mengetahui dan mempelajari mengenai aktivitas hubungan karyawan dari kacamata kehumasan di dalam kehidupan nyata. Oleh karena itu, Penulis mencoba untuk memilih lokasi penelitian yang cukup kredibel yaitu perusahaan PT Pos Indonesia, tepatnya di Kantor Pos Regional III Palembang.

Laporan ini diharapkan mampu untuk dapat dipergunakan sebagai bahan referensi, menambah wawasan atau pengetahuan, dan menjadi sumbangan pemikiran kepada para pembacanya maupun bagi peneliti selanjutnya khususnya para mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis sadar bahwa makalah

ini tentu masih belum sempurna karena terdapat beberapa kekurangan. Untuk itu, Penulis masih sangat terbuka untuk segala macam bentuk dari kritik dan saran dari semua pihak terkait dan dari pembaca.

Yogyakarta, 10 Oktober 2016

Olyvia Cindy Sawbunga

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan KKL	7
D. Manfaat KKL.....	7
E. Kerangka Teori	7
1. <i>Public Relations</i> (PR)	7
2. Publik	9
3. <i>Employee Relations</i>	12
a. Definisi <i>Employee Relations</i>	12
b. Aktivitas <i>Employee Relations</i>	14
BAB II. DESKRIPSI OBJEK KKL	28
A. Sejarah Perusahaan	28

B. Identitas Perusahaan	30
1. Visi	30
2. Misi	30
3. Logo	31
4. Warna.....	31
5. Motto.....	32
6. Kredo	32
7. Slogan atau Jargon.....	33
C. Budaya Perusahaan	33
D. Lokasi Perusahaan	34
E. Struktur Organisasi	35
F. Jam Kerja dan Seragam Kerja	36
G. Fasilitas Perusahaan.....	38
1. Media Internal	38
2. Infrastruktur	39
H. Karyawan Kantor Regional III Palembang.....	40
BAB III HASIL DAN ANALISIS KKL.....	41
A. Temuan Data.....	41
1. Aktivitas Hubungan Karyawan di Kantor Pos Regional III.....	44
a. Pelatihan	45
1) Dana Pensiun.....	45
2) Pemakaian Tabungan	47
3) Budaya 'Cinta Pos'.....	48

4) Pengelolaan Kas	49
5) 5R + 5PW	51
b. Olahraga	52
c. <i>Sharing Knowledge</i>	54
d. Rekreasi Bersama	55
e. Apcl Rutin.....	57
f. Rapat	58
g. Lomba Karaoke di Hari Perhubungan	61
h. Upacara	62
1) Hari Kartini	62
2) Hari Bhakti Postel	64
3) Hari Kemerdekaan	65
4) HUT Pos Indonesia	67
i. Sosialisasi BPJS	69
j. <i>Workshop</i> Manajemen Resiko	70
k. Keagamaan.....	71
1) Buka Bersama	72
2) Hari Raya Idul Fitri	73
l. Serah Terima Jabatan.....	74
m. Pengangkatan Pejabat.....	76
n. Kegiatan Lain.....	77
1) Peringatan Ulang Tahun	77
2) Bersih-Bersih Kantor Bersama	78

2. Fasilitas Penunjang Aktivitas Hubungan Karyawan.....	79
a. Media Internal	80
1) Papan Pengumuman	80
2) Surat Undangan	81
3) <i>Soundsystem</i> (Speaker-TOA)	81
b. Infrastruktur dan Transportasi.....	82
1) Ruang (full ac, band set, presentation set)	82
2) Mobil Perusahaan	83
B. Deskripsi Keterlibatan Peserta KKL.....	84
1. Mempersiapkan Rapat dan Membuat Konsep Rapat	85
2. Mempersiapkan Setiap Acara.....	85
3. Mendokumentasikan Setiap Kegiatan dan Program-Program Perusahaan.....	87
4. Memantau dan Mengkonsep Semua Hal Terkait Papan Pengumuman.....	87
5. Memantau Jalannya Kegiatan dan Program Rutin Perusahaan Bagi Karyawan.....	90
C. Analisis Hasil Pelaksanaan KKL	92
BAB IV PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xvii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Perusahaan	31
Gambar 2. Struktur Organisasi	35
Gambar 3. Suasana Pelatihan Dana Pensiun.....	46
Gambar 4. Suasana Pelatihan Tabungan.....	48
Gambar 5. Suasana Pelatihan Budaya Cinta Pos	49
Gambar 5. Suasana Pelatihan Pengelolaan Kas.....	50
Gambar 7. Suasana Pelatihan 5R + 5PW.....	52
Gambar 8. Para Karyawan Seusai Jalan Sehat.....	54
Gambar 9. Para Karyawan Seusai Senam Pagi.....	54
Gambar 10. Suasana Sharing Knowledge.....	55
Gambar 11. Rekreasi Bersama Karyawan di Pagar Alam	57
Gambar 12. Penandatanganan Target Kerja dalam Rapat	59
Gambar 13. Suasana Rapat Koordinasi	60
Gambar 14. Beberapa Peserta Lomba Karaoke	61
Gambar 15. Para Karyawati Ikut Berpartisipasi Mengenakan Kebaya	63
Gambar 16. Suasana Workshop.....	64
Gambar 17. Suasana Upacara Hari Bhakti Postel.....	65
Gambar 18. Para Penerima <i>Reward</i>	67
Gambar 19. Karyawan Menyapa Masyarakat.....	69
Gambar 20. Manajer SDM Membuka Sosialisasi.....	70
Gambar 21. Pemberian Santunan.....	73

Gambar 22. Suasana Silaturahmi di Rumah Kareg	74
Gambar 23. Suasana Pisah Sambut Karyawan	76
Gambar 24. Penandatanganan oleh Pejabat Terkait	77
Gambar 25. Suasana Perayaan HUT Kareg.....	78
Gambar 26. Karyawan Bergotong-Royong Membersihkan Kantor	79
Gambar 27. Papan Pengumuman yang Lama	89
Gambar 28. Papan Pengumuman yang Baru	90
Gambar 29. Jadwal Petugas Apel Pagi	91

DAFTAR LAMPIRAN

L embar Kegiatan KKL	xvii
Sertifikat KKL	xx



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan berorganisasi tentu tidak dapat terlepas dari segala bentuk komunikasi. Setiap perusahaan atau organisasi membutuhkan komunikasi untuk dapat menjalin hubungan diantara pihak-pihak yang memiliki pengaruh terhadap perusahaan atau organisasi tersebut, baik pihak internal maupun pihak eksternal. Dari hubungan-hubungan yang terbentuk, diharapkan akan dapat tercipta suatu kerjasama yang dapat terus berjalan dengan positif serta menguntungkan kedua belah pihak. Hubungan timbal balik di dalam perusahaan tersebut menurut Stogdill (dalam Pace&Faules, 2006:17) merupakan hubungan dari sekelompok orang dan obyek yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Jadi, dapat dikatakan bahwa di dalam sebuah perusahaan, proses komunikasi antara semua pihak yang terlibat dengan perusahaan tersebut harus dapat terus terjaga dengan baik agar tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai.

Pihak internal dan eksternal yang bersinggungan langsung dengan perusahaan sering pula disebut dengan publik. Menurut Bilson Simamora (dalam Soemirat, 2008) publik adalah semua pihak yang peduli dengan perusahaan dan pendapatnya dapat mempengaruhi pencapaian sasaran perusahaan. Sedangkan, Pauline Pudjiastuti menjelaskan definisi publik sebagai

terdiri dari semua karyawan atau anggota organisasi dan pemegang saham (investor), sedangkan publik eksternal dapat terdiri dari komunitas atau masyarakat, media (pers), dan pemerintah. Pandangan dan sikap publik terhadap organisasi akan sangat berpengaruh terhadap reputasi perusahaan, sebab opini-opini yang dikeluarkan oleh publik dapat membentuk, mengangkat, dan bahkan merusak reputasi yang dimiliki oleh perusahaan. Reputasi sendiri merupakan hasil dari pandangan, perkataan, dan asumsi tentang organisasi atau perusahaan terkait pengalaman, kontak, dan performa perusahaan dari berbagai pihak (publik). Reputasi juga berisi tentang total penilaian dari atribut-atribut stakeholder pada perusahaan, berdasarkan pada persepsi-persepsi mereka dan interpretasi-interpretasi pada image/citra perusahaan yang dikomunikasikan secara terus menerus (Rumanti, 2005). Kumpulan dari berbagai reputasi yang ada akan membentuk citra perusahaan (*corporate image*).

Dalam arti luas, citra sendiri merupakan kesan publik terhadap perusahaan. Sedangkan menurut Jefkins (2004: 23), citra perusahaan (*corporate image*) adalah sekumpulan kesan dari publik tentang suatu organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak hanya mengenai apa yang diberikan oleh perusahaan tetapi lebih kepada semua hal yang menyangkut performa dan merupakan aktivitas perusahaan. Untuk dapat membangun citra positif suatu perusahaan di mata publik tentu tidak mudah dan sangat dibutuhkan berbagai upaya, sebab citra perusahaan dapat sangat mempengaruhi keberlangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan memang sudah sewajarnya berupaya keras tidak hanya dalam produktifitas tetapi juga dalam hal membangun citra positif di mata publik.

Upaya membangun citra positif oleh perusahaan sebenarnya dapat dilakukan juga dengan menjalin dan menjaga hubungan-hubungan baik dengan para publik perusahaan. Dalam hal menjaga dan memperjuangkan upaya perusahaan untuk bisa mendapatkan citra positif di mata publik, terdapat sebuah fungsi manajemen yang sangat memiliki pengaruh dalam hal kesuksesan ataupun kegagalan hubungan perusahaannya dengan para publik, yaitu *public relations* (PR). Fungsi PR di dalam organisasi adalah sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publik sehingga kedua belah pihak dapat terjalin hubungan yang baik dan tujuan bersama dapat tercapai. Sudah menjadi tugas seorang *public relations* untuk membangun hubungan internal (*employee relations*) dimana *public relations* bertanggung jawab untuk membentuk citra perusahaan di kalangan *stakeholders* atau publik internal, mengembangkan loyalitas dan mendukung manajemen untuk menciptakan kenyamanan dalam bekerja, baik saat perusahaan dalam keadaan baik maupun dalam perubahan manajemen (Wasesa, 2005:72).

Sebagai salah satu publik internal perusahaan, karyawan juga tentu memiliki peran yang sangat besar dalam hal citra perusahaan. Maka dari itu, hubungan antara perusahaan dan para karyawannya juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Sebab, hubungan karyawan yang dapat terjalin dengan baik dan efektif akan sangat berdampak bagi perusahaan tidak hanya dalam hal citra positif, tetapi juga berpengaruh pada performa dan produktifitas perusahaan tentunya. Hubungan karyawan atau *employee relations* merupakan bagian dari komunikasi internal dalam perusahaan yang berisi komunikasi dua arah dan memungkinkan semua karyawan berpartisipasi secara bebas dalam sebuah

pertukaran informasi (Lattimore et. al, 2010: 258). Komunikasi dalam hubungan karyawan hendaknya dapat terus berjalan dengan efektif selama perusahaan berdiri dan dalam aktivitas komunikasi internal ini dapat dibantu dengan berbagai media yang dimiliki perusahaan serta sesuai dengan karakter dari anggota perusahaan. Sebab, dengan terciptanya komunikasi internal yang efektif maka proses pertukaran informasi dan segala bentuk permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan dapat teratasi melalui dukungan, partisipasi, dan transparansi yang dilakukan oleh perusahaan dalam membangun hubungan dengan para karyawannya.

PT Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan merupakan perusahaan milik negara atau BUMN. Sebagai perusahaan milik negara, maka PT Pos Indonesia sudah tergolong perusahaan besar dan memiliki kantor yang tersebar luas secara nasional. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia ini kemudian membagi wilayah-wilayah kantor-kantor pusatnya berdasarkan regional. Seperti halnya yang dikatakan oleh Senjaya (2007:167) dalam teori sistem yang menyatakan bahwa, sebuah perusahaan dapat dikatakan sebagai sebuah sistem karena terdiri dari sub-sub sistem dan supra sistem sehingga teratur di dalam pola sebuah komunikasi. Kantor Regional Pos Indonesia terdiri atas sebelas kantor wilayah (yang disebut regional) yang tersebar di seluruh Indonesia. Kantor regional ini kemudian membawahi dan bertanggung jawab atas semua kantor pos yang berada di jangkauan regionalnya, dan juga sekaligus menjadi jembatan informasi serta harus dapat bertanggung jawab atas kantor di bawahnya kepada Kantor Pos Pusat yang menjadi supra sistem dalam sistem Pos Indonesia yang berlokasi di Kota Bandung.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai jembatan atau leher dari Kantor pos pusat kepada kantor-kantor pos di dalam suatu regional tertentu, kantor pos regional juga menjalankan fungsinya sebagai pemeriksa atau pengawas terhadap kantor pos dibawahnya. Kantor Pos Regional III, merupakan salah satu kantor pos yang membawahi lebih dari satu provinsi, yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Jambi, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Bangka Belitung. Sebagai kantor pos regional dan membawahi dua provinsi, maka jelas bahwa kantor pos ini memiliki anggota atau sub regional yang tersebar dan banyak.

Kantor Pos Regional III yang bertempat di Jalan Kapten A. Rivai No.63 Palembang, Indonesia ini secara langsung membawahi sejumlah 16 Unit Pelaksana Teknis (UPT/KPRK-Kantor Pos Pengawas Rekening Koran), yaitu Kantor Pos Palembang, Kantor Pos Prabumulih, Kantor Pos Lahat, Kantor Pos Muara Enim, Kantor Pos Lubuk Linggau, Kantor Pos Baturaja, Kantor Pos Bandar Lampung, Kantor Pos Metro, Kantor Pos Kota Bumi, Kantor Pos Bengkulu, Kantor Pos Curup, Kantor Pos Jambi, Kantor Pos Muara Bungo, Kantor Pos Sungai Penuh, Kantor Pos Pangkal Pinang, dan Kantor Pos Tanjung Pandang (PT Pos Indonesia, 2014). Dilihat dari banyaknya jumlah sub regional tersebut maka jumlah dari karyawan juga tentunya sangat banyak dan beragam. Untuk satu atau setiap regional biasanya memiliki kurang lebih 2000 karyawan yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan kontrak (PT Pos Indonesia, 2014). Akan tetapi, mengingat ciri dari sistem kerja dan budaya organisasi yang sentralistik dari PT Pos Indonesia sehingga semua informasi harus dapat

seragam dan terpusat disebarkan kepada semua karyawan yang begitu banyak dan tersebar, maka hal ini menjadi penting untuk dapat diperhatikan.

Kantor Pos Regional III juga sesungguhnya menjadi tempat untuk setiap keputusan dan program hubungan karyawan yang akan diberlakukan, dipertimbangkan, dan ditentukan. Oleh karena itu, Penulis disini menjadi tertarik untuk dapat mengetahui mengenai upaya Kantor Pos Regional III dalam hal menjalin hubungan yang baik dan efektif kepada para karyawan dalam suatu konteks *employee relations*. Sebab, dengan terjalinnya hubungan yang baik dan efektif antara perusahaan dan karyawan, maka komunikasi diantara keduanya juga akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut tentunya akan sangat berpengaruh pada performa perusahaan, kinerja karyawan, citra perusahaan, dan tentunya kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan pengamatan Penulis, memang belum pernah ada penelitian terdahulu dengan tema *employee relations* yang dilaksanakan di Kantor Pos Regional III Palembang ini, sehingga diharapkan data yang tertulis di laporan kegiatan KKL ini akan mengandung unsur-unsur data baru yang dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, bagi perusahaan yang dijadikan lokasi KKL, dan bagi peneliti selanjutnya.

B. Perumusan Masalah

Bagaimanakah aktivitas *employee relations* di Kantor Pos Regional III Palembang?

C. Tujuan KKL

Kuliah Kerja Lapangan bertujuan untuk mengetahui aktivitas *employee relations* di Kantor Pos Regional III Palembang.

D. Manfaat KKL

Berdasarkan topik yang di bahas dalam Kuliah Kerja Lapangan ini, maka terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh, diantaranya:

1. Manfaat Akademis

Laporan kegiatan KKL ini dapat memberikan kemajuan pengembangan ilmu komunikasi khususnya pada bidang *public relations* (PR), terutama memberikan gambaran nyata mengenai kinerja PR dalam *employee relations* di organisasi jasa (BUMN).

2. Manfaat Praktis

Laporan kegiatan KKL ini dapat memberikan gambaran, ide, gagasan, serta masukan yang bermanfaat bagi Kantor Pos Regional III Palembang karena berisi tentang kelebihan dan kelemahan perusahaan dalam pengelolaan aktivitas *employee relations* sehingga hasil akhir penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan institusi.

E. Kerangka Teori

1. *Public Relations* (PR)

Kehadiran *public relations* di perusahaan-perusahaan sudah dianggap penting. Hal ini dikarenakan sudah ada kesadaran dari perusahaan bahwa posisi *public relations* sangat dibutuhkan terutama untuk tugas-tugas

manajerial di perusahaan itu sendiri. Edward Bernays mendeskripsikan *public relations* (PR) sebagai fungsi manajemen yang bertugas menyediakan informasi untuk mempersuasi dan mengubah sikap serta perilaku publik demi menyamakan persepsi antara publik dan institusi terkait (Seitel, 1992:6). PR adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi untuk membangun dan mempertahankan komunikasi dua arah yang bersifat saling pengertian dan menerima guna menciptakan kerjasama yang baik antara organisasi dengan publiknya (Butterick, 2011:6). Dalam definisi tersebut, dikatakan bahwa seorang PR juga harus mampu melakukan dan menjaga segala bentuk interaksi yang dilakukan oleh perusahaan baik kepada publik internal maupun eksternalnya.

Menurut Frank Jefkins, *public relations* diartikan sebagai suatu fungsi manajemen khusus yang merangkum dan memelihara komunikasi yang terencana, baik itu kedalam atau keluar, dan secara dua arah antara organisasi dengan semua khalayaknya agar dapat mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 1992: 9). Sedangkan Cutlip, Center dan Broom (2006: 6) mendefinisikan PR sebagai *“the management function that establishes and maintains mutually beneficial relationships between an organization and the public on whom its success or failure depends”*. Definisi tersebut menempatkan PR sebagai sebuah fungsi manajemen, yang mengidentifikasi pembentukan dan pemeliharaan hubungan baik serta saling menguntungkan antara organisasi dengan publik, serta yang memiliki pengaruh terhadap keberhasilan maupun kegagalan sebuah perusahaan.

Definisi lain dari para ahli mengatakan bahwa PR adalah sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi, serta memfasilitasi perubahan organisasi (Lattimore, 2010: 4). Selain itu, ada pula ahli yang mendefinisikan PR sebagai fungsi manajemen yang khas dalam mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam menghadapi permasalahan, membantu manajemen untuk dapat menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Ruslan, 2012:16).

Berdasarkan berbagai definisi diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsep PR itu sendiri dapat diasumsikan sebagai bagian dari manajemen yang berfungsi dalam membangun dan menjaga jalur komunikasi dalam hubungan baik atau positif dan menguntungkan antara perusahaan dan publiknya, menanggapi opini publik, dan membantu secara manajemen dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.

2. Publik

Publik adalah orang yang memiliki hubungan dengan sebuah organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan atau organisasi tentu akan selalu berhubungan dengan beberapa publik, dan seorang *public relations*

Publik adalah orang yang memiliki hubungan dengan sebuah organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan atau organisasi tentu akan selalu berhubungan dengan beberapa publik, dan seorang *public relations* harus dapat mengetahui siapa saja yang menjadi publik bagi perusahaannya. Menurut John Dewey, publik merupakan sekelompok orang yang memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Menghadapi situasi yang tidak menentu yang hampir sama.
- b. Mengenali apa yang tidak menentu dalam situasi tersebut.
- c. Mengorganisasi untuk melakukan sesuatu dalam menyelesaikan masalah tersebut (Lattimore, 2010: 117).

Publik dapat berupa pihak eksternal perusahaan maupun pihak internal perusahaan, namun setiap publik tentu akan memiliki hubungan timbal balik terhadap perusahaan. Karyawan dan pelanggan merupakan contoh dari publik suatu perusahaan. Sesuai dengan yang telah ditulis oleh Ardianto (2011:15), publik sebenarnya terbagi menjadi dua, yaitu publik internal dan publik eksternal. Publik eksternal dapat terdiri dari komunitas atau masyarakat, media (pers), dan pemerintah, sedangkan publik internal sendiri dapat terdiri dari semua karyawan atau anggota organisasi dan pemegang saham (investor). Sebagai bagian dari publik internal perusahaan, karyawan tentu memiliki peran tersendiri di dalam aktivitas organisasi.

Definisi karyawan (*employee*) sebenarnya sangat beragam dan luas sekali ruang lingkupnya. Seperti definisi menurut Undang-Undang No.14 Tahun 1969 tentang Pokok Tenaga Kerja menyatakan bahwa

karyawan adalah setiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan di suatu tempat usaha, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Manulang, 2001). Pada Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja juga hampir menyatakan hal yang sama dalam mendefinisikan karyawan, yaitu sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan dimana hasil karya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencahariannya (Kusriyanto, 1993). Sedangkan Menurut Sukoco (2007:5), karyawan merupakan komunitas ekonomis yang termotivasi untuk bekerja berdasarkan kebutuhan keuangan mereka. Maka dari itu, karyawan harusnya dapat dilibatkan dalam kegiatan produksi sesuai dengan keahlian mereka agar perusahaan dapat menciptakan efisiensi produksi dan karyawan bisa mendapatkan pendapatan yang sesuai pula.

Karyawan adalah roda dan kekayaan utama yang dimiliki oleh perusahaan. Sebab, karyawan memiliki peran yang sangat penting didalam keseluruhan aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan. Menurut Hasibuan (dalam Manulang, 2001), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan menurut ahli lain, yaitu Subri (dalam Foster&Karen, 2001) mendefinikan karyawan lebih rinci atau sempit dengan pernyataan bahwa karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah seseorang yang memiliki keahlian dalam bidang tenaga maupun jasa sehingga dipekerjakan di dalam suatu perusahaan dengan sebuah ikatan atau kontrak dan mendapatkan sejumlah imbalan atas balas jasa yang telah dilakukan. Sebagai aset perusahaan, karyawan hendaknya dapat diperlakukan sebaik mungkin. Meskipun karyawan memiliki kewajiban sesuai perjanjian kerja, namun perusahaan juga tidak boleh lupa akan hak-hak yang dimiliki oleh karyawannya.

Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan karyawan yang berkualitas pada setiap jabatan dan tugasnya agar pelaksanaan pekerjaan mereka lebih berdaya guna serta berhasil dan mereka dapat memiliki kesempatan untuk terus berkembang (Effendy, 2002). Oleh karena itu, perusahaan hendaknya dapat menjadi wadah bagi para karyawannya dalam hal sarana mengaktualisasikan diri. Sebab, hasil dari aktualiasi itu sendiri sesungguhnya akan berdampak positif atau menguntungkan bagi perusahaan tempat karyawan itu bekerja.

3. *Employee Relations*

a. *Definisi Employee Relations*

Dengan adanya komunikasi dua arah dan hubungan timbal balik antara perusahaan dan karyawan maka akan dapat membantu karyawan dalam mengetahui hal-hal mengenai informasi perusahaan dan mendorong para karyawan juga dalam menyampaikan aspirasi

mereka demi kemajuan perusahaan. Ruslan (2012:147) mengemukakan bahwa hubungan karyawan adalah cara menciptakan hubungan harmonis antara organisasi atau perusahaan yang diwakilinya dengan publik atau *stakeholders* sasaran khalayak yang terkait.

Cutlip dan Center secara lengkap menyatakan *employee relations* atau publik internal adalah interaksi yang terbangun diantara sekelompok orang bekerja (karyawan atau pegawai) di dalam suatu organisasi atau lembaga atau perusahaan (1982:290). Sedangkan menurut Neni Yulianita dalam buku *dasar-dasar public relations*:

“*Employee relations* yaitu kegiatan *public relations* untuk memelihara hubungan, khususnya antara manajemen dengan para karyawannya”. (Yulianita, 2005; 59)

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *employee relations* (hubungan karyawan) adalah suatu bentuk hubungan antar manusia yang bermakna tidak hanya sebagai sarana penyampaian pesan antara seorang dengan yang lain, tetapi juga hubungan tersebut mengandung unsur kejiwaan yang sangat mendalam diantara orang-orang yang disebut karyawan dan bekerja di dalam sebuah tempat yang disebut organisasi atau perusahaan. Dalam *employee relations* (hubungan karyawan) yang dapat berjalan dengan baik terdapat

tujuan yang ingin dicapai, yaitu: citra positif perusahaan terkait *employee*, mendapatkan data-data lengkap tentang sikap dan tingkah laku karyawan, menanamkan kemauan baik, rasa damai, rasa sukses, tanggung jawab, dan semangat kerja yang tinggi dalam hal bekerja pada karyawan; menanamkan loyalitas dan tanggung jawab pada karyawan, sikap saling menghargai, rasa pengertian, dan toleransi antara kedua belah pihak.

b. Aktivitas *Employee Relations*

Dalam *employee relations* terdapat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan oleh perusahaan bagi para karyawannya. Aktivitas *employee relations* sendiri merupakan bagian dari aktivitas hubungan internal perusahaan. Menurut Suhandang (2004:76-77), aktivitas *employee relations* dapat dilakukan melalui berbagai cara, yaitu:

1. Olahraga

Kegiatan olahraga dapat dipilih perusahaan dalam rangka mengembangkan kekompakan dalam suatu tim kerja. Aktivitas ini secara tidak langsung akan dapat membuat karyawan memiliki wadah dalam hal penyaluran bakat dan kegemaran mereka. Kegiatan olahraga juga dapat berdampak pada rasa kecintaan karyawan pada perusahaannya sehingga mereka memiliki kemauan lebih untuk bekerja dan mengabdikan pada perusahaannya

sebagai imbalan terhadap perhatian perusahaan akan kegemaran ataupun bakat mereka.

2. Hiburan dan darmawisata

Aktivitas rekreasi bersama antara karyawan dan seluruh pemimpin perusahaan dapat dilakukan guna memupuk rasa akrab, kekeluargaan, dan setia kawan diantara seluruh anggota perusahaan. Aktivitas ini juga dapat digunakan untuk menghilangkan ketegangan serta keseriusan selama bekerja. Kegiatan hiburan dan darmawisata ini juga dapat dikemas dalam acara rekreasi bersama keluarga sehinggalah dapat membuat silaturahmi antara satu sama lain semakin erat.

3. *Study tour* dan pelatihan

Aktivitas *study tour* atau peninjauan ke tempat-tempat atau perusahaan lain yang memiliki mutu lebih tinggi dari perusahaan sendiri bisa menjadi cara dalam hal memberikan pendidikan kepada karyawan, agar mereka dapat belajar dan semakin terpacu mengembangkan serta meningkatkan mutu diri mereka dalam hal bekerja. Sedangkan kegiatan pelatihan juga dapat diberikan kepada karyawan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Pada bidang teori, pendidikan dapat diberikan dalam rupa kursus, *up grading*, ataupun tugas untuk melakukan study di sekolah ataupun perguruan tinggi.

Untuk dapat menciptakan sebuah hubungan karyawan (*employee relations*) yang positif dan saling menguntungkan diantara

perusahaan dan karyawan serta bersifat dua arah, maka terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan oleh *public relations*. Adapun aktivitas dan program *employee relations*, seperti (Ruslan, 2012: 278-279):

1. Program Pendidikan dan Pelatihan

Pada program ini, perusahaan memfasilitasi para karyawan melalui pendidikan dan pelatihan untuk dapat meningkatkan keterampilan kerja mereka agar dapat berdampak pada kualitas kerja mereka dalam menjalankan setiap tugas dan kewajiban.

2. Program Acara Khusus

Pelaksanaan program ini biasanya secara khusus dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari perusahaan. Setiap kegiatan yang termasuk di dalam program ini biasanya dimaksudkan untuk dapat menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan maupun dengan pimpinan. Beberapa contoh yang biasanya masuk kedalam program acara khusus ini, diantaranya kegiatan keagamaan, lomba, event ulang tahun perusahaan, lomba, *outbound* atau piknik bersama oleh para karyawan dan pimpinan.

3. Program Pencapaian Motivasi Kerja Berprestasi

Program ini biasa disebut dengan istilah *Achievement Motivation Training (ATM)*. Program ini dimaksudkan atau diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi

serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

4. Program Penghargaan

Sebagai publik atau pilar utama organisasi, karyawan hendaknya dapat diperlakukan dengan sangat baik. Penghargaan merupakan salah satu bentuk perhatian dan pengakuan perusahaan atas prestasi dan pengabdian dari para karyawannya. Penghargaan juga dapat dimaknai sebagai bentuk apresiasi perusahaan atas hasil kerja dan pelayanan terbaik yang di berikan oleh karyawan. Oleh karena itu, penghargaan kepada karyawan scbenarnya akan dapat berpengaruh pada loyalitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan.

5. Program Media Komunikasi Internal

Program ini sesungguhnya sangat berkaitan dengan peran *public relations* dalam lingkup *employee relations* (hubungan karyawan). Sebab salah satu bentuk komunikasi yang penting untuk dilakukan oleh seorang PR adalah dalam hal mengkomunikasikan informasi terkait tugas, struktur perusahaan, kebijakan, kegiatan-kegiatan, dan perkembangan terbaru secara menyeluruh kepada semua karyawan perusahaan.

Komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting di dalam aktivitas dan kegiatan *employee relations*. Jefkins (1996:173-178) dan Moore (dalam Ardianto, 2011: 100-103) menguraikan beberapa kegiatan

komunikasi internal dan media yang digunakan di sebuah perusahaan, diantaranya:

1. Papan pengumuman

Pada papan pengumuman biasanya berisi tentang informasi-informasi terbaru mengenai perusahaan dan kegiatan perusahaan. Papan pengumuman biasanya ditempatkan di lokasi yang sangat strategis atau yang ramai dan sering disinggahi oleh para karyawan agar mereka dapat memperoleh informasi dengan sangat mudah, sama, dan disaat yang bersamaan pula.

2. Jurnal internal

Jurnal internal biasanya berupa majalah atau tabloid yang dicetak khusus untuk para publik internal perusahaan. Jurnal internal ini akan dijadikan jembatan penghubung, sarana apresiasi, sarana hiburan, dan media komunikasi antara perusahaan, pihak manajemen, dan karyawan.

3. Kotak saran

Fungsi dari kotak saran adalah untuk dapat memperoleh dan menampung berbagai masukan dari para karyawan. Setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk dapat menyampaikan komentar, ide, aspirasi, keluhan, bahkan kecaman kepada sesama karyawan, atasan, atau perusahaan dan dapat menyampaikan hal tersebut secara anonim melalui kotak-kotak saran yang telah tersedia. Teknik ini biasanya dilakukan dengan menulis oleh setiap karyawan yang ingin menyampaikan atau menyatakan sesuatu dan merasa

segar, malu, atau takut untuk mengungkapkan secara langsung melalui kontak pengaduan dapat menuangkannya di kertas dan dimasukkan ke kotak yang tersedia. Kemudian tulisan tersebut secara berkala akan disampaikan ke tangan pimpinan untuk dijadikan bahan evaluasi.

4. Sistem informasi telepon

Perusahaan dapat menggunakan pelayanan melalui telepon untuk memberikan informasi kepada karyawan tentang organisasi atau perusahaan. Aktivitas ini memang tergolong personal sebab, informasi yang disampaikan hanya dapat diberikan kepada satu per satu karyawan. Akan tetapi aktivitas ini dinilai dapat lebih efektif untuk dapat menarik perhatian karyawan secara langsung dan intensif.

5. Kontak pengaduan

Dalam perusahaan, sebaiknya memiliki sebuah kontak nomor telepon khusus yang diperuntukkan kepada publik internalnya khususnya karyawan agar dapat dihubungi secara langsung. Biasanya nomor telepon tersebut adalah akses untuk dapat menghubungi pemimpin perusahaan secara langsung sehingga para karyawan yang hendak memberikan buah pikir dan keluhan mereka tanpa harus menempuh birokrasi-birokrasi yang berlaku di kantor.

6. Presentasi video atau *slide*

Presentasi dengan menggunakan perangkat audio visual dapat dilakukan untuk berbagai tujuan, seperti: mendidik karyawan baru mengenai standar keamanan kerja, menguraikan kemajuan atau

laporan-laporan hasil yang telah dicapai oleh perusahaan dan berbagai informasi penting serta menarik lainnya.

7. Literatur pengenalan

Literatur pengenalan ini dapat berupa berbagai macam naskah, materi, buklet yang berisi riwayat singkat perusahaan, kegiatan-kegiatan pokok perusahaan dan cara kerjanya, struktur manajemen, dan berbagai hal yang dapat menjadi informasi bagi karyawan terutama karyawan baru.

8. Kunjungan oleh pihak manajemen

Dalam rangka menggalang kedekatan, keakraban, silaturahmi, dan hubungan baik antara pihak manajemen dan para karyawan perusahaan dapat dilakukan melalui kegiatan *management visit* atau kunjungan secara langsung oleh para pihak manajemen atau pimpinan perusahaan. Kegiatan kunjungan langsung ini diharapkan mampu menjadi jembatan yang menghubungkan jauhnya jarak secara fisik yang terdapat di antara satu sama lain pihak manajemen dan karyawannya yang tersebar dan banyak. Kegiatan ini biasanya dilakukan oleh perusahaan atau organisasi yang memiliki banyak kantor cabang.

9. Surat manajemen

Surat manajemen biasanya berisi tentang masalah penting yang ada di perusahaan. Surat ini sifatnya sangat internal, tertutup dan rahasia biasanya, sehingga pihak-pihak eksternal sangat jarang dan diperkenankan mengetahui surat manajemen perusahaan kepada para

karyawannya. Surat manajemen biasanya disebarkan kepada karyawan oleh pengawas atau dikirimkan langsung ke rumah karyawan.

10. Konferensi staf

Acara yang bermanfaat dalam hal menggalangkan kebersamaan dan keakraban antara pihak karyawan dan pihak manajemen ini dikemas dalam acara berkumpul yang disebut dengan konferensi.

11. Surat kabar atau majalah perusahaan

Surat kabar ataupun majalah dapat menjadi media yang menyajikan informasi kepada karyawan tentang masalah perusahaan, serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyatakan pendapatnya. Media ini memberikan ruang untuk memaparkan kisah yang lengkap, dan menghindari terjadinya rumor, gosip, desas-desus atau kabar burung yang terdapat di dalam lingkungan internal perusahaan.

12. Acara-acara kekeluargaan

Acara informal ini dibuat khusus untuk dapat membangun silaturahmi dan menjalin keakraban tidak hanya antar karyawan, melainkan dengan menyertakan anggota keluarga masing-masing karyawan. Selain untuk dapat saling mengenal satu sama lain, upaya membangun rasa kekeluargaan juga dapat diperoleh melalui kegiatan ini. Kegiatan acara kekeluargaan ini biasanya berupa outbound, piknik, liburan bersama, dan lain-lain.

13. Obrolan hangat

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk pembicaraan tatap muka secara pribadi dan langsung antara pihak-pihak internal yang bersangkutan. Dalam kegiatan ini sikap terbuka satu sama lain sangat dibutuhkan sehingga lawan bicara dapat semakin nyaman berinteraksi dengan akrab. Menurut Jefkins (1996:176), komunikasi tatap muka adalah suatu komunikasi yang paling efisien. Oleh karena itu, kegiatan ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan ketika menginginkan karyawannya dalam mengajukan komentar, keluhan, ide, pernyataan, dan pendapat serta untuk bisa ditanggapi secara langsung oleh atasan.

14. Klub-klub sosial

Klub sosial dapat menjadi ajang atau agenda bertemu antara satu karyawan dengan yang lainnya di luar kantor. Kegiatan berkumpul tersebut biasanya berlandaskan pada hobby, olahraga, dan kegiatan sosial. Dengan adanya kesamaan dalam hal-hal tersebut, para karyawan dan perusahaan biasanya membuat sebuah klub agar para karyawannya dapat ditumbuhkan *sense of belonging*-nya dan memiliki ikatan serta kebahagiaan ketika tergabung di salah satu klub tersebut. Pada perusahaan besar, biasanya perusahaan yang membuat klub-klub sosial tersebut dan memfasilitasi para anggota klub tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka. Contohnya adalah klub senam bagi para karyawan, maka mulai dari gedung, instruktur, dan sarana prasaran lainnya dapat dipenuhi oleh perusahaan.

15. Rapat

Sebagai salah satu aktivitas dan media komunikasi yang paling lazim dipakai di setiap perusahaan, rapat memang biasanya dilaksanakan antara manajemen dengan karyawan. Pemimpin memiliki kesempatan untuk berbicara secara langsung kepada karyawannya tentang kebijakan, produk, metode, masalah keuangan, keuntungan, posisi, dan hal lainnya yang sangat bersinggungan dengan performa perusahaan.

Selain harus mampu menjadi jembatan komunikasi antara karyawan dan pihak manajerial perusahaan, seorang PR juga harus mampu memberikan sarana komunikasi yang efektif di dalam perusahaan, yang terwujud dengan (Cutlip, Scott M., et. al., 2009:11):

1. Ada keterbukaan antara perusahaan dan karyawan
2. Menciptakan sikap saling menghormati satu sama lain
3. Adanya kesadaran atau pengakuan dari pihak perusahaan akan nilai timbal balik pada pegawainya.

Segala bentuk aktivitas hubungan karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat diperhatikan dan dilakukan oleh seorang *public relations* dalam rangka membangun hubungan yang baik antara pihak manajemen dan para karyawan di dalam suatu perusahaan. Keberhasilan seorang *public relations* dalam menciptakan dan menjaga hubungan karyawan juga akan berdampak pada terciptanya loyalitas, terbangunnya kreativitas, dan

meningkatnya produktivitas karyawan yang dimana hal tersebut tentu termasuk dalam tujuan suatu perusahaan secara operasional.

Dengan memilih media dan aktivitas-aktivitas yang tepat disesuaikan dengan karakter perusahaan dan karyawan yang ada maka akan sangat membantu serta berdampak pada keberhasilan hubungan karyawan di suatu perusahaan. Dalam konteks mengelola *employee relations*, seorang PR seharusnya mampu mengupayakan para karyawan untuk mengapresiasi pandangan kepada pihak manajemen (Baskin dalam Putra, 1999:228). Sebab, seperti yang dikutip dari Cutlip, Center, dan Broom (2006: 254) bahwa, menciptakan hubungan yang baik dengan para karyawan bukanlah masalah kepuasan gaji dan tunjangan dan segala macam fasilitas materi saja, namun lebih kepada kepuasan terhadap jaringan komunikasi yang dapat menjamin terpenuhinya informasi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perusahaan.

Akan tetapi, dalam aplikasi dan penerapannya, seorang PR tentu akan menemukan beberapa hambatan dan tantangan dalam menjalankan aktivitas *employee relations*. Menurut Suhandang (2004: 57-59), hambatan tersebut dapat berupa:

1. Prasangka, merupakan salah satu hambatan berat terhadap berlangsungnya komunikasi, sebab orang yang memiliki prasangka akan menentang pembicara yang hendak melancarkan komunikasi.
2. Kepentingan (*interest*), yaitu akan membuat seseorang atau orang banyak selektif dalam hal penghayatan atas tanggapannya. Orang-orang cenderung memperhatikan rangsangan-rangsangan yang ada hubungannya dengan

kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi tingkah laku yang ada pada hakikatnya merupakan sifat reaktif terhadap segala rangsangan yang tidak sesuai atau bertentangan dengan kepentingannya.

3. Kebisingan (*noise factor*), yaitu hambatan yang berupa suara-suara yang mengganggu jalannya komunikasi sehingga pesan komunikasinya tidak bisa diterima sebagaimana mestinya.
4. Motivasi, yaitu akan mendorong seseorang dalam berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan, dan kekurangan seseorang berbeda dengan yang lainnya, maka motivasi antara satu orang dan orang lain tentu akan berbeda pula. Semakin besar komunikasi yang bersesuaian dengan garis motivasi seseorang, maka semakin besar pula keinginan pesan diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan, dan sebaliknya.
5. Faktor sematik, yaitu hambatan berupa pemakaian kata atau istilah yang menimbulkan salah paham atau pengertian. Hambatan demikian tidak jarang mengakibatkan kesalahan-kesalahan dan kegagalan yang fatal.

Selain hambatan seperti yang tertulis diatas, terdapat pula beberapa tantangan yang dihadapi oleh PR dalam menjalankan tugasnya berkaitan dengan *employee relations*, yaitu (Cutlip, Center, & Broom, 2006: 264):

1. Keamanan dan kepatuhan.

PR harus mampu mendidik karyawan agar mematuhi regulasi pemerintah. Karyawan harus memahami aturan dimana mereka beroperasi agar mereka bisa memaksimalkan keselamatan mereka sendiri. Sehingga apabila terjadi suatu masalah mereka bisa mendapatkan hak mereka

sebagaimana semestinya dibagian perlindungan. Salah satu tanggung jawab PR adah mengkomunikasikan standar keamanan.

2. Hubungan tenaga kerja.

PR bertanggung jawab untuk mengkomuniaksikan persoalan yang terjadi antara pimpinan dan karyawannya dan membantu memecahkan masalah yang terjadi.

3. Perubahan organisasional.

PR mempunyai tanggung jawab strategis penting selama proses perubahan organisasional. Komuniiasi yang dilaksanakan oleh PR memainkan peranan penting dalam membantu karyawan untuk mengatasi ketidakpastian dan menyesuaikan diri dengan perubahan.

4. Mengkomuniasikan kesejahteraan karyawan.

Kesejahteraan merupakan bagian dari kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Keuntungan ini dapat berupa program asuransi kesehatan jiwa, cuti sakit dan melahirkan, libur, jaminan sosial yang dibayar perusahaan, dan berbagai layanan lainnya. Keuntungan tersebut memang dapat mendorong dan memotivasi karyawan untuk smekain produktif dalam bekerja.

Dr. Walter Langer dalam Lattimore, Baskin dan Heiman (1997:109) menyebutkan tiga jenis yang menjadi kebutuhan dasar dari para karyawan, yaitu:

1. Kebutuhan fisik (*physical needs*), yaitu kebutuhan atas kelangsungan hidup secara nyaman dan menjadi kebutuhan primer.
2. Kebutuhan sosial (*social needs*), yaitu kebutuhan akan keamanan interaksi sosial di dalam lingkungan tempat bekerja.

3. Kebutuhan egoistis (*egoistic needs*), yaitu kebutuhan akan apresiasi diri, pengakuan, dan hal-hal psikologis lainnya.

Sehingga keberhasilan seorang PR dalam *employee relations* yang dimaksudkan disini sendiri adalah terciptanya hubungan karyawan yang seimbang, saling menguntungkan, dan bersifat dua arah antara pihak manajemen dan karyawan.



BAB II

DESKRIPSI OBJEK KKL

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya.

Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam

menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/ kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantor Pos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat .

Kantor Pos yang ada di Palembang pertama kali adalah Kantor Pos yang berada di Jalan Merdeka (yang kini dikenal degan Kantor Pos Besar Palembang). Kantor Pos tcrsbut didirikan sejak pada tahun 1928 oleh Kolonial Belanda. Sehingga, berdasarkan arsip yang ada bangunan Kantor Pos di Raadhuisweg (yang saat ini menjadi Jalan Merdeka) sangat kental dengan seni arsitek dari Belanda. Bentuk dan arsitektunya menyerupai kubah pada bagian atapnya, dan pendirian Kantor Pos tersebut bersamaan dengan didirikannya Kantor Telkom yang terletak persis disebelahnya. Pada awal pendiriannya kantor ini menjadi bagian pelayanan

satu atap karena di satu kantor terdiri dari beberapa pelayanan yaitu pos, telegram dan polisi (<http://kantorpos.posindonesia.co.id/sejarah.php>).

B. Identitas Perusahaan

Identitas perusahaan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk dapat membedakan diri dengan perusahaan lainnya. Selain itu, identitas perusahaan juga berfungsi sebagai arah, nyawa, jati diri, daya tarik, dan penanaman citra atau *image* bagi perusahaan tersebut. Kantor Pos Regional III memiliki identitas tersendiri dan khas dan diwujudkan dalam visi, misi, logo, warna, credo, moto, dan slogan atau jargon.

1. Visi

Visi yang dipakai oleh Kantor Pos Regional III adalah visi perusahaan PT Pos Indonesia, yaitu: “Menjadi raksasa logistik POS dari Timur”.

2. Misi

Untuk dapat mewujudkan visi tersebut maka dirumuskan beberapa misi, antara lain:

1. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara.
2. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan.
3. Menjadi pilihan terbaik bagi Pelanggan.
4. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi Bangsa, Negara, Pelanggan, Karyawan, Masyarakat, serta Pemegang Saham.

3. Logo

Logo yang dipakai oleh perusahaan adalah logo yang berlaku secara nasional dan melalui logo tersebut publik dapat dengan mudah mengenali perusahaan. Bentuk dari logo tentu memiliki makna tersendiri, diantaranya yaitu:

- a. **Burung Dara** : Burung dara adalah pengantar surat pada zaman kuda melambangkan bahwa pos adalah pengantar pesan.
- b. **Bola Dunia** : Melambangkan bahwa PT Pos Indonesia melayani hingga ke seluruh dunia.

Gambar 1. Logo Perusahaan



Sumber : Arsip Kantor Pos Regional III

4. Warna

Warna dasar perusahaan Pos Indonesia adalah oranye. Warna tersebut tentu menjadi warna yang mendominasi segala sesuatu yang berhubungan dengan

dapat secara sinkron menunjukkan identitas dari perusahaan. Warna oranye sendiri sesungguhnya melambangkan bahwa kantor pos melayani hingga ke pelosok negeri, bahkan dalam keadaan gelap. Sehingga warna oranye dapat terlihat jelas, dan mudah di kenali.

5. Motto

Selain memiliki semboyan atau credo, PT Pos Indonesia juga memiliki moto yang sesuai dengan keinginan untuk memberikan pelaporan secara professional. Motto tersebut, yaitu:

“Tepat Waktu Setiap Waktu (On 'Time Every 'Time)”

Dari motto tersebut terdapat beberapa point yang ingin ditunjukkan, diantaranya:

1. Tepat waktu
2. Tepat Sasaran
3. Terpercaya

6. Kredo

Kredo merupakan pernyataan kepercayaan (keyakinan). Dalam perusahaan, kredo memiliki peran yang sangat penting di dalam memberikan keyakinan kepada seluruh karyawannya agar dapat menjalankan keyakinan tersebut dengan sebaik mungkin dan memegang teguh kredo yang ada untuk dijadikan motivasi dalam menjalankan kerja sehari-hari.

Kredo yang dipakai oleh Kantor Pos Regional III Palembang memang mengacu dan sama dengan yang ada dan dipakai oleh seluruh Kantor Pos

yang ada di Indonesia. Hal ini karena, mengingat Pos Indonesia memiliki sistem yang terpusat dan merupakan satu kesatuan sebagai perusahaan BUMN yang tersebar secara nasional. Oleh karena itu, credo yang dipakai oleh Kantor Pos Regional III Palembang, yaitu: “Sumber daya ada batasnya, tetapi kreativitas tak terbatas. Dengan iman kepada Tuhan dan persatuan kita menuju kejayaan”.

7. **Slogan atau Jargon**

Slogan atau jargon ini merupakan kata-kata emas yang selalu disebutkan untuk berusaha ditanamkan kepada para karyawan Pos Indonesia. Kantor Pos Regional III memiliki slogan atau jargon, yaitu: “*Pos Indonesia, Juara!*”. Kata-kata tersebut juga diharapkan dapat menjadi kata-kata yang memotivasi para karyawan dalam mencapai apa yang selalu mereka sebutkan di dalam slogan tersebut. Kata-kata slogan ini juga biasanya dipakai atau diletakkan di bawah logo Pos Indonesia.

C. Budaya Perusahaan

Perusahaan POS Indonesia mengusung budaya organisasi, yaitu: “CINTA POS”. Untuk dapat terus bergerak maju, budaya organisasi tersebut sebenarnya memiliki makna dari setiap huruf yang dirangkai menjadi dua kata tersebut. Maknanya, antara lain:

C (Customer oriented) : memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati

I (Intergrity) : bekerja dengan jujur, sesuai aturan, dan dapat dipercaya

- N (Networking)** : membangun hubungan yang berkesinambungan dengan pemangku kepentingan untuk kemajuan bersama
- T (Team-work)** : bekerjasama dan saling mendukung untuk memberikan pelayanan terbaik
- A (Accountable)** : bekerja dengan penuh tanggung jawab, bersih, dan transparan
- P (Professional)** : bekerja dengan menjunjung tinggi keahlian dan etika profesi
- O (Optimistic)** : bertindak dengan penuh keyakinan untuk memberikan hasil terbaik dalam membangun masa depan
- S (Spiritual)** : bekerja dengan tulus dan ikhlas demi kehidupan yang lebih baik

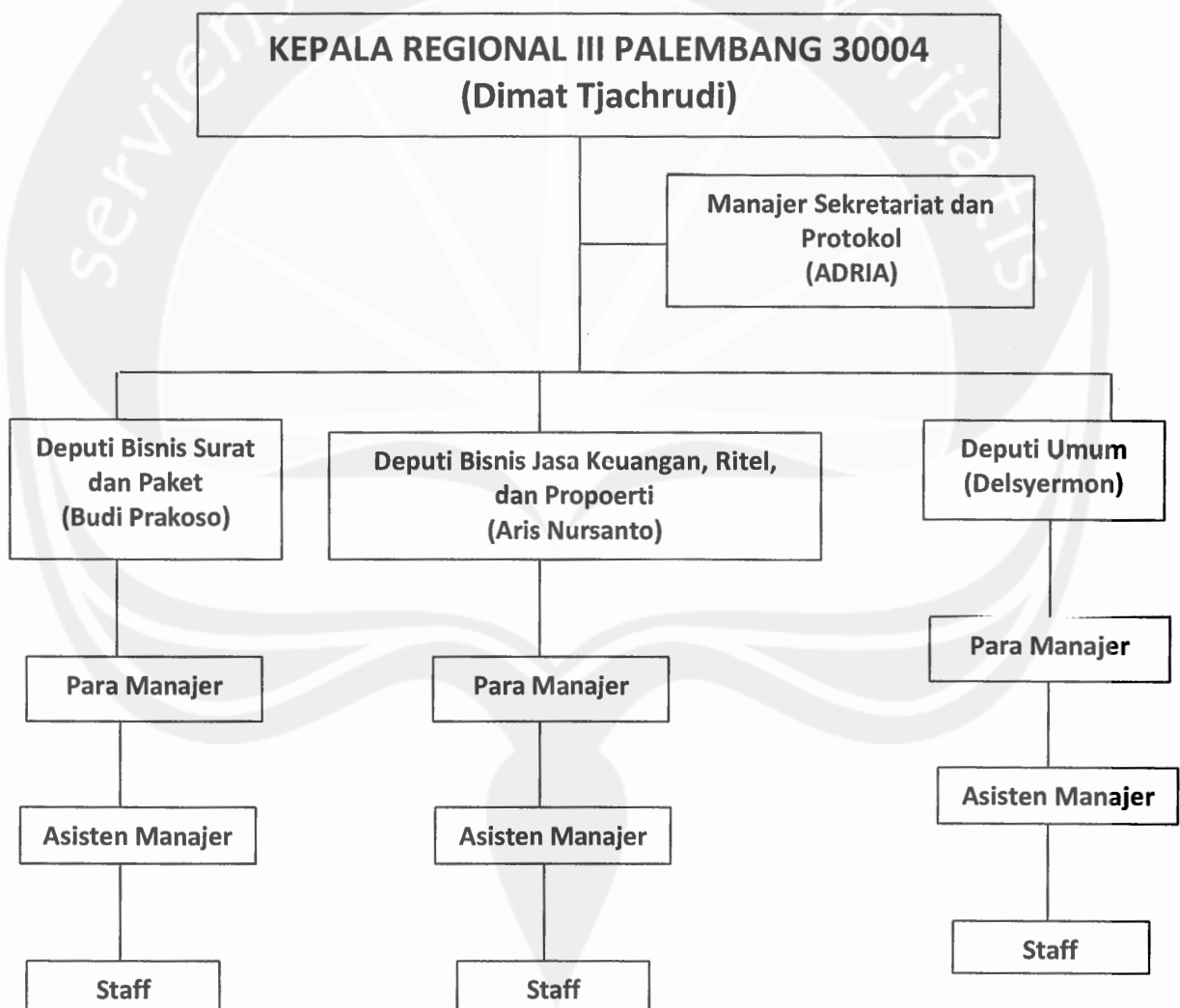
D. Lokasi Perusahaan

Kantor Pos Regional III Palembang berlokasi di Jalan Kapten A. Rivai No.63 Palembang. Lokasi kantor ini memang terletak di area perkantoran besar dan berada di lokasi yang strategis, sebab tergolong dalam area jantung kota. Jarak dari Kantor Pos Regional dengan Kantor Gubernur Sumatera Selatan juga dapat terbilang dekat, yaitu sekitar 400 meter. Lokasi yang cukup strategis ini membuat Kantor Pos Regional menjadi sangat mudah dijangkau oleh semua orang dan memungkinkan untuk setiap pihak, baik tamu maupun semua anggota perusahaan untuk dapat melaksanakan berbagai pertemuan dan acara di lokasi tersebut. Mengingat luas perusahaan yang juga cukup memadai.

E. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan aktivitas berorganisasi, setiap anggota perusahaan memiliki jabatan dan peran tersendiri sesuai dengan penempatan mereka didalam perusahaan. Penempatan dan jabatan-jabatan yang berlaku di Kantor Pos Regional III dapat dilihat melalui struktur organisasi, sebagai berikut:

Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pos Regional III



Sumber : Arsip Kantor Pos Regional III

Struktur Organisasi di atas merupakan struktur organisasi yang ada dan berlaku di Kantor Pos Regional III Palembang. Struktur tersebut kemudian dilebur

kembali untuk dapat mengetahui tugas, tanggung jawab, dan posisi dari masing-masing karyawan. Oleh karena itu, dari struktur organisasi diatas kemudian dibentuklah struktur organisasi (terusan) yang lebih rinci atau *detail* seperti yang tergambar dibawah ini. Dari struktur organisasi yang terlampir tersebut memperlihatkan bahwa jabatan tertinggi yang ada di Kantor Pos Regional III berada atau dipegang oleh kepala regional. Namun tidak seperti organisasi pada umumnya dimana jabatan kedua setelah jabatan tertinggi yang dipegang oleh kepala regional adalah wakil kepala, di Kantor Pos Regional III jabatan wakil kepala tidak ditemukan.

Seperti yang tergambar dari struktur organisasi tersebut, jabatan dibawah kepala regional langsung dipegang oleh ketiga deputi, yaitu: Deputi Bisnis Jasa Keuangan, Ritel, dan Properti ; Deputi Bisnis Surat dan Paket ; dan Deputi Umum. Setelah itu, setiap deputi kemudian membawahi beberapa manajer, dimana manajer tersebut memegang tanggung jawab atas asisten dan para staff yang menjadi bawahannya. Oleh karena itu, dengan adanya struktur organisasi tersebut diharapkan semua aktivitas, tanggung jawab, dan tugas yang ada di Kantor Pos Regional III ini mampu diketahui dan dipahami serta dapat berjalan dengan lancar oleh seluruh karyawan.

F. Jam Kerja dan Seragam Kerja

Jadwal bekerja bagi seluruh karyawan Kantor Pos Regional III, baik bagi staf, para asisten manajer, manajer, deputi, maupun kepala kantor adalah lima hari dalam satu minggu, yakni dari hari Senin hingga hari Jumat. Jam kerja di Kantor Pos Regional III sebenarnya mulai efektif pada pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Akan tetapi pada beberapa hari tertentu, yaitu pada hari Selasa dan hari Jumat,

seluruh karyawan memiliki jadwal jam kerja lebih awal, yaitu pukul 07.00 WIB. Hal tersebut dikarenakan oleh, pada hari Selasa seluruh anggota perusahaan diwajibkan untuk mengikuti Apel Pagi dan pada hari Jumat di himbau untuk mengikuti Senam Kebugaran Jasmani.

Setiap hari kerja, semua karyawan diberikan waktu untuk istirahat makan siang selama satu jam, yaitu dari pukul 12.00 hingga 13.00. Selain itu, bagi para karyawan yang beragama muslim juga diberikan waktu dan kesempatan untuk menjalankan *sholat* di waktu yang telah ditentukan selama jam kerja tersebut. Sehingga, pada hari Jumat jam kerja efektif di Kantor Pos Regional III adalah dari pukul 09.00 - 11.30 WIB dan dilanjutkan kembali pada pukul 14.30 – 17.00. Hal tersebut diberlakukan atas dasar, karena pada pukul 07.00 - 08.00 merupakan waktu Senam Kebugaran Jasmani, kemudian pukul 08.00 - 09.00 diberikan kesempatan bagi karyawan untuk mandi atau berganti pakaian, dan pada pukul 11.30 – 14.30 digunakan untuk waktu *sholat* Jumat dan istirahat makan siang.

Untuk peraturan seragam sendiri, di Kantor Pos Regional III memiliki peraturan, yaitu: setiap hari Senin seragam yang digunakan adalah seragam dinas berwarna abu-abu, hari Selasa seluruh karyawan menggunakan seragam dinas berwarna oranye, pada hari Rabu semua karyawan diberikan kesempatan untuk mengenakan celana *jeans* dan berpakaian *casual* tetapi harus berwarna putih polos dan berjenis polo *shirt*, pada hari Kamis seluruh karyawan dapat mengenakan pakaian kemeja bebas pantas, dan pada hari Jumat seluruh karyawan mengenakan pakaian olahraga berwarna oranye yang telah diberikan perusahaan untuk pakaian olahraga dan membawa pakaian ganti berupa pakaian batik.

G. Fasilitas Perusahaan

Sebagai perusahaan besar dan merupakan kantor yang menaungi enam belas kantor cabang, Kantor Pos Regional III tentu memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak pula. Dengan jumlah total karyawan yang mencapai kurang lebih 2000 orang karyawan dan tersebar luas di berbagai unit, perusahaan tentu dituntut untuk dapat menciptakan sarana dan saluran komunikasi yang terarah dan memberikan fasilitas bagi para karyawan agar dapat mendukung kinerja mereka menjadi lebih produktif dan menunjukkan apresiasi perusahaan terhadap karyawannya. Sebab, dengan adanya dukungan dan apresiasi tersebut tentu akan dapat membuat semangat dari para karyawan semakin meningkat. Mengingat hal tersebut, Kantor Pos Regional III sendiri kemudian menyediakan berbagai fasilitas bagi para karyawannya, antara lain berupa:

1. Media Internal

Untuk dapat terus menjaga arus komunikasi menjadi lebih terarah dan terintegrasi, serta demi memudahkan seluruh karyawan untuk dapat mengetahui informasi terbaru terkait internal perusahaan maka Kantor Pos Regional III memiliki media tersendiri. Media internal yang dimiliki oleh Kantor Pos Regional III ini, berupa: media cetak berupa majalah internal (Kabar dari Pos yang terbit setiap 6 bulan sekali), buletin internal (Info Pos yang terbit setiap bulan), surat edaran dari manajemen kepada staf, dan surat edaran dari kepala regional; papan pengumuman (yang berisi mengenai informasi seputar kegiatan seluruh unit yang menjadi bagian dari regional III); dan adapula media sosial Whatsapp yang digunakan dalam bentuk grup untuk dapat lebih cepat dan mudah dalam menyebarkan informasi maupun berkomunikasi tanpa mengenal

jarak. Selain itu, dengan adanya media komunikasi dengan penggunaan media sosial itu pula maka para karyawan menjadi lebih mudah jika ingin menyampaikan aspirasinya atau pesan-pesan terhadap perusahaan.

2. Infrastruktur

Dari segi infrastruktur, Kantor Pos Regional III Palembang berupaya untuk mewujudkan diri menjadi kantor yang nyaman bagi para karyawannya dalam bekerja. Kantor Pos Regional III telah memiliki berbagai fasilitas umum untuk berbagai keperluan yang dibutuhkan oleh seluruh anggota perusahaan terutama para karyawan selama bekerja maupun dalam hal memfasilitasi minat bakat dari karyawan. Terdapat beberapa fasilitas yang dimiliki, diantaranya yaitu: toilet khusus untuk laki-laki dan perempuan secara terpisah dan disediakan disetiap lantai. Toilet laki-laki jumlahnya lebih banyak dari perempuan, mengingat jumlah karyawan laki-laki memang lebih dominan dari pada karyawan perempuan, dengan perbandingan 1:2. Selain itu di setiap lantai juga terdapat kamar mandi yang memiliki shower untuk karyawan yang mungkin akan mandi lagi di kantor seuasai mengikuti olahraga pagi di setiap hari Jum'at. Terdapat pula mushola dan tempat wudhu, lapangan yang dapat digunakan untuk olahraga volley, badminton, tenis, basket, senam, dan kegiatan outdoor lainnya ; lahan parkir yang luas untuk kendaraan roda dua maupun roda empat, ruang rapat yang terdiri dari tiga jenis ruangan yang terbagi atas ruang rapat atas (sedang), ruang rapat bawah (kecil), ruang Cinta Pos (besar); dapur, dan ruang tamu yang digunakan sebagai tempat beristirahat dan menunggu para tamu yang datang ke Kantor Pos Regional III.

H. Karyawan Kantor Regional III Palembang

Karyawan di Kantor Pos Regional III ini sendiri merupakan para pekerja yang terdiri dari laki-laki ataupun perempuan yang berusia 26-55 tahun. Jumlah total keseluruhan karyawan Kantor Pos Regional III adalah 90 orang. Pada umumnya, para karyawan yang bekerja di Kantor Pos Regional III adalah orang-orang yang telah melalui proses transfer (berpindah-pindah) ke beberapa Kantor Pos Cabang, hingga akhirnya mereka kemudian ditempatkan di Kantor Pos Regional sesuai dengan kemampuan mereka. Setelah ditempatkan di kantor regional dan sebelum mereka memasuki usia pensiun, mereka mungkin dapat ditempatkan ke kantor pusat yang ada di Bandung ketika periode transfer selanjutnya. Oleh karena itu, para karyawan yang ada di Kantor Pos Regional biasanya adalah orang-orang yang masih berada di usia produktif dan sudah mulai tergolong senior.

Kantor Pos Regional III sendiri memaknai karyawan sebagai orang yang sudah lulus *test* dan diangkat oleh perusahaan dengan segala bentuk perjanjian (kontrak) tertulis untuk dapat bekerja di perusahaan PT Pos Indonesia sesuai dengan ketentuan yang ada, serta menerima balas jasa sesuai dengan standar perusahaan. Jadi, untuk beberapa orang yang ada dan bekerja di Kantor Pos Regional III ini tetapi belum melalui proses pengangkatan, belum dapat atau bukan merupakan bagian dari karyawan perusahaan dan biasanya disebut dengan tenaga *outsourcing*.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS KKL

A. Temuan Data

Divisi *public relations* (PR) atau yang lebih dikenal dengan humas di Kantor Pos Regional III Palembang secara khusus memang tidak ditemukan di dalam struktur organisasi. Akan tetapi, aktivitas kehumasan sebenarnya telah ada dan dijalankan oleh divisi atau bagian Sekretariat dan Protokol. Kadang kala, ada juga beberapa aktivitas internal kehumasan yang dipegang oleh bagian SDM. Pada divisi Sekretariat dan Protokol memiliki tanggung jawab, kewenangan, serta tugas dalam hal internal maupun eksternal perusahaan. Sehingga, aktivitas kehumasan yang dijalankan masih tergolong sangat luas dan belum spesifik bagi setiap anggota yang bekerja di divisi ini.

Divisi Sekretariat dan Protokol diisi oleh lima orang karyawan yang bekerjasama dalam satu tim. Para anggota Sekretariat dan Protokol tersebut kerap disapa dengan sebutan Tim Sekretariat. Dalam menjalankan tugas sehari-hari kelima orang tersebut sesungguhnya telah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tugas dan tanggung jawab tersebut diantaranya berkaitan dengan bidang komunikasi dan informasi, bidang rumah tangga perusahaan, serta bidang protokoler. Bidang komunikasi dan informasi yang dimaksudkan meliputi, segala bentuk penyampaian pesan dan berita terkait perusahaan, baik berita dari kantor pusat atau dari lingkungan sekitar kepada karyawan, maupun sebaliknya. Selain itu, terdapat pula tanggung jawab administratif perusahaan yang juga menjadi bagian

dari tugas Tim Sekretariat. Bagian administratif dapat berupa surat menyurat serta jalannya birokrasi yang ada di Kantor Pos ini.

Pada bidang rumah tangga, Tim sekretariat berwenang atas semua keperluan dan kebutuhan para karyawan di kantor. Tim Sekretariat dapat pula menjadi wadah bagi para karyawan untuk menyampaikan usulan atau keperluan mereka terkait lingkungan kerjanya, dan Tim Sekretariat akan membantu dalam menentukan apakah hal tersebut dapat direalisasikan atau tidak sesuai dengan pertimbangan bersama dengan Kepala Regional. Tim Sekretariat juga yang biasanya menyampaikan usulan-usulan yang disampaikan oleh para karyawan kepada Kepala Regional, bahkan ikut turun tangan secara langsung dalam merealisasikan dan pengadaan beberapa fasilitas kantor.

Sedangkan dalam bidang protokoler, Tim Sekretariat bertugas penuh dalam setiap acara atau kegiatan yang dilaksanakan ataupun yang diikuti oleh perusahaan. Dalam hal ini, Tim Sekretariat biasanya bertugas dalam merencanakan, mengkoordinasi, mengatur, *me-monitoring*, melakukan dokumentasi, serta menjadi penyedia informasi bagi para publik karyawan secara internal (seluruh karyawan) maupun eksternal (*stakeholders*) mengenai acara tersebut. Jadi, sukses atau tidaknya suatu acara yang diselenggarakan atau yang diikuti oleh Kantor Pos Regional III merupakan hasil dari campur tangan dari Tim Sekretariat.

Dalam kegiatan sehari-hari secara internal sebenarnya juga terdapat beberapa aktivitas kehumasan yang dijalani oleh bagian SDM. Aktivitas tersebut biasanya merupakan bagian dari aktivitas hubungan karyawan. Dalam aktivitas atau kegiatan tersebut, secara penuh dipegang oleh bagian SDM, namun Tim Sekretariat tetap membantu didalam bidang rumah tangga, seperti: perizinan lokasi,

menyiapkan konsumsi, membuat dan menyebarkan undangan, melakukan dokumentasi, dan mempersiapkan ruangan. Sisanya, selama kegiatan acara berlangsung semuanya dipegang oleh bagian SDM.

Jika dilihat dari pola komunikasi yang ada di Kantor Pos Regional III, maka dapat ditemukan dua pola yang terbangun, yaitu: vertikal dan horizontal. Pola komunikasi yang vertikal terjadi ketika atasan ingin menyampaikan pesan-pesan yang dapat berupa informasi, himbauan, keputusan maupun lainnya. Pola komunikasi vertikal juga biasanya dapat ditemukan ketika para karyawan Kantor Pos Indonesia berupaya untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun hal lainnya kepada atasan melalui beberapa kesempatan seperti ketika sedang berada di beberapa acara non-formal.

Sedangkan, pola komunikasi horizontal adalah pola komunikasi yang sangat mudah dilihat, karena pola komunikasi ini setiap hari dipakai atau diterapkan di Kantor Pos Regional III. Pola komunikasi horizontal biasanya terjadi ketika antar karyawan yang berada di dalam satu divisi melakukan komunikasi terkait pekerjaan ataupun terkait hal lain yang berada di lingkup perusahaan tempat mereka bekerja. Pola komunikasi horizontal ini begitu erat dapat ditemui di beberapa divisi, dan pola komunikasi horizontal akan sangat berpengaruh terhadap kekompakan dari suatu divisi.

Hal ini dapat terlihat dan dibuktikan melalui kekompakan dan keeratan para anggota di beberapa divisi yang begitu harmonis oleh karena komunikasi yang ada didalamnya sangat terjaga. Contoh nyata yang tampak dari keberhasilan dalam membangun pola komunikasi horizontal antar anggota divisi adalah pada divisi Opjaskug (Operasi Jasa Keuangan) dan divisi Sarana (Infrastruktur TI dan Sarana).

Pada kedua divisi ini terlihat bahwa anggotanya begitu saling mendukung dan memiliki keterlibatan penuh atas tugas dan tanggung jawab yang ada dan diberikan dalam divisi ini.

Bukti nyatanya adalah ketika sedang berlangsung suatu acara baik formal maupun informal, tugas yang diberikan kepada divisi ini biasanya dapat terkoordinir dengan sangat rapi dan hasilnya juga cukup memuaskan. Peran dari manajer setiap divisi sesungguhnya dapat sangat besar dalam terciptanya pola komunikasi horizontal yang baik, sebab manajer diharapkan dapat dengan berbagai cara membangun pola komunikasi didalam divisinya menjadi hidup dan harmonis agar tim atau divisinya dapat dengan mudah bekerjasama dan merasa saling merangkul dalam bekerja.

1. Aktivitas Hubungan Karyawan di Kantor Pos Regional III

Kantor Pos Regional III sendiri memiliki beberapa aktivitas hubungan karyawan yang sudah terprogram dan bahkan sebagian sudah dilaksanakan dengan baik. Semua program-program atau aktivitas tersebut sebenarnya tidak semata-mata untuk memberikan kepuasan dalam bekerja kepada karyawan tapi lebih kepada ingin menanamkan budaya cinta pos kepada para karyawan. Dengan adanya budaya cinta pos maka akan sangat berdampak pada terbangunnya loyalitas dari karyawan kepada perusahaan serta karyawan dapat membawa nama perusahaan kepada pihak eksternal dengan sebaik mungkin.

Dalam menjalankan kegiatan berorganisasi, Kantor Pos Regional III Palembang dan kantor pos lainnya tentu memiliki agenda (*timeline*) kegiatan sendiri yang berlaku satu tahun atau dua semester. Agenda kegiatan tersebut

sebagian besar mengacu pada kalender utama perusahaan yang berasal dari kantor pusat. Hal ini berarti dalam agenda tersebut berisi tentang semua kegiatan umum yang telah direncanakan dan harus dilakukan oleh semua kantor pos yang ada di seluruh Indonesia. Akan tetapi, setiap Kantor Pos Regional juga boleh menyesuaikan dan mengemas setiap kegiatan atau acara yang akan diselenggarakan sesuai dengan kemampuan dan kondisi di masing-masing daerah atau tempat kantor pos tersebut berada. Agenda kegiatan yang ada dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu acara eksternal perusahaan dan acara internal perusahaan.

Pada acara internal, kebanyakan berisi mengenai aktivitas kehumasan yang ditujukan khusus kepada karyawan kantor pos. Begitu pula yang dapat ditemukan di Kantor Pos Regional III Palembang. Aktivitas-aktivitas internal perusahaan yang berhubungan dengan karyawan biasanya lebih dikenal sebagai aktivitas hubungan karyawan dalam ranah kehumasan. Berikut beberapa aktivitas (internal) hubungan karyawan yang ada di Kantor Pos Regional III Palembang dalam satu tahun periode 1 Agustus 2015 sampai dengan 31 Agustus 2017.

a. Pelatihan

1) Dana Pensiun

Pelatihan dana pensiun merupakan salah satu aktivitas internal perusahaan yang diselenggarakan untuk memberikan gambaran, himbauan, arahan kepada seluruh karyawan kantor pos dalam menghadapi masa pensiun dan kiat-kiat dalam mengatur anggaran dana pensiun yang diberikan perusahaan. Diharapkan nantinya setelah memasuki masa pensiun para karyawan yang pernah mengikuti pelatihan ini mampu dan

siap dengan segala sesuatu dan kondisi yang ada, terlebih dalam hal finansial dan mental.

Gambar 3. Suasana Pelatihan Dana Pensiun



Sumber: Dokumentasi Penulis

Isi dari pelatihan ini adalah segala hal yang mengarah pada persiapan mental, membangun motivasi hidup kreatif dalam menemukan peluang usaha, dan cara mengatur dana pensiun yang akan diterima setiap bulan. Pelatihan yang dilaksanakan di Ruang Cinta Pos pada tanggal 13-14 April 2016 ini dihadiri oleh para karyawan Kantor Pos Regional III yang telah berusia 50 tahun, seluruh Kepala Kantor Pos yang termasuk di dalam cakupan area regional III, dan satu orang staff atau manajer keuangan dari masing-masing kantor pos.

Maksud dan tujuan dalam mengundang para kepala kantor pos daerah beserta staff-nya adalah agar mereka dapat mensosialisasikan kembali atau memberikan *workshop* dari hasil pelatihan yang mereka ikuti di kantor regional. Acara ini di pimpin oleh Bapak Dimat selaku Kareg, di hadiri pula oleh Bapak Aris selaku deputi Jaskug, Ritel, dan Properti, dan

di isi oleh Bapak Didit dan Bapak Kemal selaku anggota Serikat Pekerja Pos Indonesia di bidang anggaran dan perencanaan.

2) Pemakaian Tabungan

Aktivitas atau program pelatihan ini hampir sama dengan aktivitas pelatihan dana pensiun karena tujuan utamanya adalah untuk dapat memberikan pengetahuan, dan arahan kepada seluruh karyawan Kantor Pos Regional III dalam hal menyisihkan sebagian dari uang mereka untuk ditabung. Seperti yang diketahui bahwa, pembayaran upah atau gaji kepada seluruh karyawan adalah dengan melalui perantara bank dan secara serentak upah tersebut dikirimkan kedalam rekening setiap karyawan di bank yang bersangkutan. Jadi, para karyawan di Kantor Pos Regional tidak lagi menerima upah mereka dalam wujud uang tunai.

Pelatihan yang diadakan pada 7 Mei 2016 ini merupakan pelatihan yang di ikuti oleh para manajer, asisten manajer, dan maksimal dua staff dari masing-masing divisi. Sehingga, disetiap ruangan divisi setidaknya ada terdapat staff yang tetap menjalankan operasional perusahaan, karena pelatihan ini dilaksanakan di hari dan pada jam kerja. Diharapkan, setelah mengikuti pelatihan ini, para karyawan tersebut dapat mempraktekan dan saling mengingatkan atau berbagi ilmu dan pengalaman terhadap satu sama lain. Isi dari pelatihan ini adalah mengajarkan para karyawan mengenai pentingnya hidup dengan membuat perencanaan dan detil anggaran setiap bulan dan mengajak karyawan untuk dapat berhemat.

Gambar 4. Suasana Pelatihan Tabungan



Sumber : Arsip Dokumentasi Kantor

Pelatihan ini diisi oleh dua orang pihak dari Bank BTN e-Batara selaku bank yang menjadi pilihan perusahaan untuk menjadi perantara dalam pembayaran upah seluruh karyawan, Bapak Dimat selaku Kareg, dan Bapak Aris selaku Deputy Jaskug, Ritel, dan Properti. Program pelatihan pemakaian tabungan ini sebenarnya sangat positif dan dapat dikatakan sebagai bentuk kepedulian dari perusahaan kepada karyawannya untuk dapat hidup sejahtera kedepan.

3) Budaya 'Cinta Pos'

Pelatihan yang diselenggarakan pada tanggal 22 Mei 2015 ini merupakan pelatihan inti yang wajib diikuti oleh semua karyawan serta seluruh Kepala Kantor Pos (KaKP) wilayah regional III. Pada pelatihan ini semua karyawan kembali disegarkan dan diajak untuk terus menjaga dan

menjunjung budaya perusahaan, yaitu Budaya Cinta Pos. Bentuk aktivitas ini adalah bagian dari proses internalisasi budaya perusahaan kepada seluruh karyawan. Pelatihan ini dipimpin dan diisi oleh Bapak Dimat selaku Kareg, dan didampingi oleh ketiga deputi yaitu, Bapak Budi selaku Deputi Bisnis Surat dan Paket, Bapak Aris selaku Deputi Jaskug, Ritel, dan Properti, dan Bapak Delsyermon selaku Deputi Umum.

Gambar 5. Suasana Pelatihan Budaya Cinta Pos



Sumber : Arsip Dokumentasi Kantor

4) Pengelolaan Kas

Pada pelatihan yang dilaksanakan pada tanggal 11 hingga 12 Agustus 2016 ini, dihadiri oleh seluruh manajer dan staff dari Kantor Regional III. Pelatihan ini bertajuk tentang Implentasi Aplikasi Dashboard Kas. Dalam pelatihan ini, seperti biasa yaitu dibuka dan ditutup oleh Kareg dan di protokoli oleh salah satu karyawan dari divisi Keuangan. Pelatihan ini juga dihadiri oleh Ibu Tini selaku Ketua SPI (Satuan Pengawas Internal) dan Bapak Masyudhi selaku Manajer Keuangan.

Inti pembahasan dalam pelatihan ini adalah memberikan arahan kepada semua divisi dalam mempergunakan anggaran yang mereka miliki. Seperti diketahui, setiap divisi memiliki anggaran tersendiri dan dapat dipergunakan oleh divisi tersebut untuk semua hal terkait kebutuhan dan keperluan perusahaan yang berhubungan dengan divisi tersebut. Tetapi tetap saja semua hal pengeluaran dan pemakaian dana anggaran tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 6. Suasana Pelatihan Pengelolaan Kas



Sumber :Dokumentasi Penulis

Pengemasan acara ini seperti biasa, karena acara ini tergolong formal jadi mengikuti jam kantor. Acara ini dimulai pukul 08.00 WIB dan diberikan waktu isihoma (istirahat, sholat, makan) pada pukul 12.00-13.00 WIB, kemudian dilanjutkan lagi hingga pukul 17.00 WIB. Pemakaian seragamnya juga disesuaikan dengan jadwal seragam kantor, karena pelaksanaan pelatihan ini juga pasih bertempat di dalam lingkungan perusahaan, yaitu di Ruang Cinta Pos.

5) 5R + 5PW

Dalam rangka mewujudkan target perusahaan selama dua semester kedepan, yaitu hingga Agustus 2017 maka diusung berbagai upaya-upaya yang dinilai dapat mendukung pencapaian target tersebut. Program 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) dan 5PW (Pos Ways) adalah bagian dari upaya tersebut. Dalam waktu satu tahun target atau *goal* utama yang ingin dicapai oleh Kantor Pos Regional III adalah *double revenue* (pendapatan dua kali lipat) dari tahun sebelumnya, *cost reduction* (penurunan pengeluaran) hingga 10 persen, serta *customer complain handling* (mengurangi jumlah komplain pelanggan) hingga 50 persen. Oleh karena itu, dengan menerapkan 5R dan 5PW diharapkan dapat membantu semua karyawan untuk dapat mencapai target tersebut.

Pelatihan 5P dan 5PW ini dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus 2016, dan hanya berlangsung satu hari. Namun, selama satu hari tersebut semua rangkaian acara sangat dimaksimalkan. Pelatihan ini dimulai pukul 08.00 WIB hingga berakhir pukul 21.00 WIB. Dalam pelatihan ini yang menjadi pembicaranya adalah seorang yang telah sangat mahir (*expert*) di bidang ini dan memang sudah ditunjuk dan ditugaskan dari kantor pusat untuk dapat menjadi pembicara atau pengisi materi mengenai 5R dan 5PW, yaitu Bapak Milter Simbolon.

Gambar 7. Suasana Pelatihan 5R + 5PW



Sumber :Dokumentasi Penulis

b. Olahraga

Aktivitas olahraga seperti ini telah menjadi budaya dan kegiatan rutin yang selalu diperhatikan bagi perusahaan. Buktinya, perusahaan sendiri telah mengagendakan setiap hari Jum'at pagi untuk berolahraga. Olahraga yang dilakukan dapat beraneka macam, yaitu: volly, badminton, tenis, senam, tenis meja, dan jalan sehat. Untuk dapat menunjang semua kegiatan yang ada, perusahaan juga telah menyediakan lapangan serta meja tenis meja. Setiap Jum'at pukul 07.00 - 09.00 adalah waktu wajib para karyawan untuk dapat mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan yaitu olahraga bersama. Olahraga yang paling sering dilakukan adalah *aerobic*.

Semua karyawan baik yang perempuan maupun laki-laki, para manajer, deputi, dan bahkan Karet tanpa terkecuali diajak untuk dapat mengikuti aktivitas ini. *Aerobic* pagi tersebut dipimpin oleh seorang instruktur khusus dari sanggar senam, yaitu Meisac. Setelah acara olahraga ini dilaksanakan, maka para karyawan dapat menikmati sarapan yang dapat berupa

mie goreng, bubur kacang hijau, dan makanan ringan lainnya yang tentu telah dipersiapkan terlebih dahulu. Selain melakukan senam pagi atau *aerobic*, kadang kala perusahaan mencoba untuk melakukan kegiatan olahraga lain seperti jalan sehat.

Jalan sehat biasanya dilakukan hingga keluar kantor dan bersama-sama menuju Kambang Iwak Park (KIP), salah satu tempat umum yang ada di Palembang dan biasa dipergunakan untuk sarana berolahraga dan berkumpul para komunitas. Lokasi KIP memang tidak begitu jauh dari kantor, sehingga masih sangat memadai untuk dapat dijangkau dengan berjalan kaki. Sedangkan aktivitas olahraga lain yang dapat dilakukan selain hari Jum'at adalah tenis meja. Olahraga ini memang peminatnya sejauh ini hanya para karyawan laki-laki, dan biasanya mereka melakukan aktifitas ini pada sore hari ketika se usai jam kantor.

Kantor Pos Regional III sendiri tentu memiliki tujuan dalam salah satu program yang termasuk didalam *employee relations* ini, yaitu agar dengan melalui aktivitas olahraga ini para karyawan dapat terus mengembangkan kekompakan dalam bekerja di suatu tim. Selain itu, diharapkan bahwa para karyawan dapat terus terbangun rasa cintanya kepada perusahaan karena telah peduli dan menyediakan wadah bagi mereka untuk dapat menyalurkan kegemaran atau bakat yang mereka miliki. Seperti yang diketahui, pada acara-acara tertentu Tim Olahraga Kantor Pos Regional III sering maju dalam berbagai kejuaraan yang diselenggarakan antar perusahaan di Palembang.

Oleh karena itu, dengan terus mendukung dan menjalankan program olahraga bagi karyawan ini, diharapkan para karyawan yang secara

aktif dan maksimal menjalankannya dapat mengaktualisasikan diri mereka secara lebih pula kepada perusahaan.

Gambar 8. Para Karyawan Seusai

Jalan Sehat



Sumber: Dokumentasi Penulis

Gambar 9. Para Karyawan Seusai

Senam Pagi



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

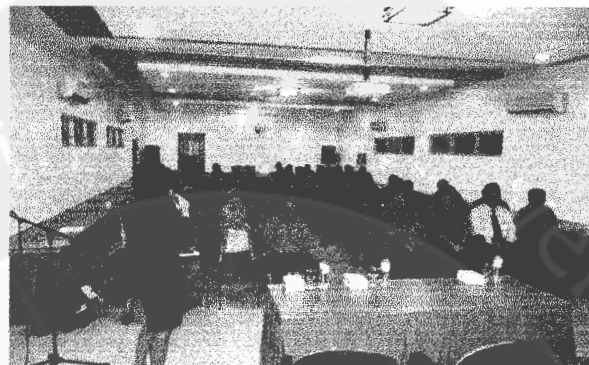
c. *Sharing Knowledge*

Kegiatan ini merupakan salah satu cara untuk menambah pengetahuan dari para karyawan serta untuk dapat membuat *mindset* para karyawan lebih terbuka tentang lingkuan luar perusahaan. Dalam aktivitas kegiatan ini, pembicara yang didatangkan adalah pembicara yang memang memiliki latar belakang dan kredibilitas yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Setidaknya, pembicara yang didatangkan dapat berbagi pengalaman dan bertukar pengetahuan yang positif dari perusahaan mereka kepada Kantor Pos Regional III.

Pada kesempatan tersebut, perusahaan mencoba bekerjasama dengan Bank Mandiri. Pada kegiatan aktivitas *sharing knowledge* ini para karyawan diundang untuk dapat menghadiri kegiatan tersebut. Pihak Bank Mandiri dalam hal ini sangat terbuka dalam berbagi sedikit 'rahasia dapur'

perusahaannya terutama dalam hal keberhasilan mereka perihal pendapatan. Bank Mandiri membagikan hal-hal yang dilakukan, pengalaman, dan pengetahuan mereka untuk dapat mencapai semua yang telah mereka dapatkan.

Gambar 10. Suasana *Sharing Knowledge*



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

Seperti yang diketahui, Bank Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang usianya masih terbilang muda, tetapi sudah mampu maju dengan pesat dan terus berkembang. Kegiatan yang dilaksanakan pada tanggal 5 Mei 2016 dan bertempat di Ruang Cinta Pos ini diharapkan dapat membangun motivasi para karyawan perusahaan untuk dapat optimis dalam kinerja mereka sehingga dapat mencapai target-target dan tujuan perusahaan.

d. Rekreasi Bersama

Aktivitas darmawisata yang pernah dan dimiliki oleh Kantor Pos Regional III adalah berupa liburan ke dalam maupun ke luar kota. Aktivitas liburan keluar kota yang pernah dilaksanakan adalah ke Kota Pagar Alam. Rekreasi bersama ini diikuti oleh seluruh karyawan dan ditanggung semua halnya oleh kantor, dari segi transportasi, akomodasi, hingga uang saku. Acara

ini dilaksanakan pada tanggal 17-20 Desember 2015. Dalam kegiatan ini para karyawan juga diperkenankan untuk mengajak keluarga mereka. Sehingga acara ini juga dapat tergolong seperti *family gathering*.

Selain itu, ada pula acara darmawisata atau hiburan yang diterima oleh karyawan selain pergi berlibur keluar kota, yaitu pergi rekreasi bersama ke Pulau Kemarau. Pulau ini adalah salah satu pulau yang memiliki legenda dan terletak di Kota Palembang. Namun untuk dapat sampai ke tempat tersebut harus melalui jalur laut, yaitu menggunakan kapal. Pada kegiatan ini, memang dikhususkan untuk para karyawan saja dan tidak diperkenankan untuk mengajak keluarga, karena kegiatan ini dilaksanakan bertepatan dengan hari Jumat dan pada jam kantor. Sehingga sejak pagi, kegiatan olahraga pagi ditiadakan, kemudian digantikan dengan perjalanan menuju Pulau Kemarau.

Dengan dilaksanakannya acara ini, maka kegiatan perkantoran selama tanggal tersebut ditiadakan. Kegiatan ini merupakan sebuah *reward* yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya atas pencapaian kinerja mereka selama satu tahun kemarin yang berhasil mencapai target. Selain itu, kegiatan atau acara internal perusahaan ini juga sebenarnya bertujuan untuk dapat membangun silaturahmi antar satu sama lain dan dapat mendekatkan para karyawan dengan para keluarga sehingga terbentuk keluarga besar yang baru di perusahaan. Sebab, perusahaan yakin bahwa dengan adanya aktivitas semacam ini maka dapat berdampak pada semangat karyawan dalam bekerja selanjutnya, dan hubungan kekeluargaan serta kekompakan satu dengan yang lain sebagai suatu tim dapat terus terpupuk dan erat.

Gambar 11. Rekreasi Bersama Karyawan di Pagar Alam



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

e. **Apel rutin**

Apel pagi juga merupakan bagian dari kegiatan rutin yang dimiliki oleh perusahaan.. Aktivitas ini selalu dilakukan setiap hari Selasa pagi pukul 07.00 WIB. Apel ini sebenarnya diberlakukan sebagai media untuk berkomunikasi secara rutin dan mengevaluasi kinerja perusahaan selama satu minggu. Apel ini wajib dihadiri oleh seluruh karyawan, sehingga apabila ada yang tidak hadir hingga lebih dari dua hari biasanya akan diberikan teguran dalam rupa surat peringatan. Dalam apel, hal yang selalu ada untuk disampaikan adalah doa, visi misi perusahaan, *key message*, dan kata-kata motivasi. Ketiga hal tersebut wajib dan selalu ada karena diasumsikan bahwa dengan diberlakukan secara terus menerus, ketiganya dapat dengan mudah diinternalisasi kepada karyawan.

Setelah ketiga hal tersebut barulah para manajemen dan para pejabat menyampaikan inti dari apel yang dapat berupa, himbauan, semangat, dorongan, informasi, suatu hasil kinerja, dan evaluasi seputar perusahaan. Selama proses apel segala sesuatu bersifat formal, tetapi setelah apel biasanya

dipergunakan oleh para karyawan untuk dapat menyampaikan beberapa aspirasi mereka kepada para pejabat (deputi-deputi dan Kareg) karena para pejabat tersebut memang membuka diri dan memberikan waktu untuk dapat berbincang hangat dengan para karyawannya.

f. Rapat

Aktivitas yang paling sering, lazim, dan selalu ada di dalam agenda perusahaan adalah rapat. Rapat yang dilakukan bisa dalam bentuk beraneka macam. Mulai dari rapat berskala kecil (antar divisi), rapat gabungan (terdiri dari beberapa divisi dan pihak lainnya), dan rapat besar (dihadiri oleh hampir atau bahkan seluruh karyawan dan pihak-pihak lainnya). Rapat kecil memang jarang dilaksanakan di Kantor Pos Regional III Palembang, karena biasanya apabila ada suatu hal hendak dibicarakan di dalam satu divisi maka biasanya tidak sampai harus melalui rapat formal, melainkan dilakukan dengan diskusi ringan yang dapat dilakukan didalam lingkungan kantor ataupun diluar.

Sedangkan rapat gabungan biasanya dilakukan, diadakan, dan dipimpin oleh Kareg sama halnya dengan rapat besar. Contoh rapat gabungan yang diselenggarakan di Kantor Pos Regional III Palembang dalam kurun waktu satu tahun (Juli 2015 - Agustus 2016) adalah Rapat Evaluasi Kinerja Semester I. Pada rapat yang dilaksanakan pada tanggal 8-9 Agustus 2016 tersebut dipimpin oleh Kareg dan para deputi. Rapat tersebut dijalankan begitu serius dan maksimal, sehingga seluruh peserta rapat harus menjalani lembur selama dua hari. Rapat dimulai pukul 07.00 -23.00 WIB.

Isi pembahasan dari rapat evaluasi tersebut adalah masing-masing peserta harus dapat mempresentasikan hasil laporan dari tugas-tugas mereka selama satu semester kemarin, dan semua hal di dalam laporan yang dipresentasikan akan ditanya satu per satu secara rinci untuk dapat dipertanggungjawabkan dan adanya validasi antar semuanya. Setelah itu, pada hari kedua sebagai penutup acara, semua peserta kemudian ditugaskan untuk membuat rancangan kinerja dan target-target untuk pedoman disemester depan. Rapat evaluasi ini sangat penting, sebab sebagai tuntutan dari perusahaan akan bentuk rasa tanggung jawab dari masing-masing karyawan yang telah diberi hak dan kewenangan masing-masing.

Gambar 12. Penandatanganan Target Kerja dalam Rapat



Sumber: Dokumentasi Penulis

Sedangkan, contoh rapat besar yang dilaksanakan di Kantor Pos Regional III dalam periode satu tahun ini adalah Rapat Koordinasi dan Rapat Kerja. Kedua rapat tersebut sebenarnya hampir sama konsepnya. Pemimpin rapat juga sama, yaitu Bapak Kareg dan didampingi oleh para deputi, serta waktu dan tempat pelaksanaan rapat juga sama yaitu pada jam kerja kantor dan berlokasi di Kantor Pos Regional III Palembang. Tetapi, bedanya adalah pada

Rapat Koordinasi yang hadi didalamnya adalah para manajer dan asisten manajer saja, para staff divisi tidak diikutsertakan. Pembahasan dalam rapat koordinasi ini merupakan laporan atas hasil kinerja setiap tiga bulan sekali dan draff untuk perencanaan kinerja tiga bulan kedepan.

Selain itu, dalam rapat ini juga dibahas tentang evaluasi atas pencapaian perusahaan selama tiga bulan terakhir. Sedangkan pada Rapat Kinerja, diikuti oleh seluruh karyawan tanpa terkecuali, hingga jabatan sopir perusahaan. Dalam Rapat Kinerja, yang dibahas adalah mengenai komitmen dari setiap divisi untuk satu semester kedepan, program-program yang hendak dijalankan, dan harapan perusahaan agar target dan tujuan perusahaan dapat terwujud dalam periode setengah tahun kedepan atau satu semester. Oleh karena itu, meskipun rapat tidak harus selalu bersifat formal namun aktivitas ini hendaknya dapat dilaksanakan secara rutin atau berkala.

Mengingat fungsi rapat sendiri adalah sebagai salah satu media komunikasi yang dapat dimiliki oleh setiap perusahaan, dan diyakini dapat menjadi sarana komunikasi yang efektif dalam penyampaian dan pertukaran pesan-pesan internal perusahaan.

Gambar 13. Suasana Rapat Koordinasi



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

g. Lomba Karaoke di Hari Perhubungan

Tanggal 19 September 2015 merupakan Hari Perhubungan Nasional yang merupakan salah satu hari besar dalam kalender perusahaan. Untuk dapat memperingati hari tersebut, Kantor Pos Regional III Palembang kemudian membuat acara khusus yaitu lomba karaoke. Lomba yang diadakan berhadiah jutaan rupiah uang tunai, *trophy*, dan prangko prisma (prangko yang dapat dibuat sesuai selera individu). Lomba ini merupakan lomba internal perusahaan, dimana peserta yang boleh mengikuti lomba hanya orang-orang yang merupakan karyawan perusahaan. Lomba karaoke ini terbagi menjadi tiga kategori: anak-anak (semua anak-anak usia 3-10 tahun yang memiliki hubungan keluarga dengan salah satu anggota Kantor Pos Regional III), dewasa (semua karyawan Kantor Pos Regional III), lagu religi (dapat diikuti oleh semua karyawan).

Gambar 14. Beberapa Peserta Lomba Karaoke



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

Juri dalam perlombaan ini adalah tiga orang yang berasal dari Pihak Dinas Pehubungan yang memiliki selera dalam musik begitu baik.

Pemilihan lomba karaoke ini sendiri merupakan permintaan dari Dinas Perhubungan dan dari pihak Dinas Perhubungan sendiri telah memberikan dukungan sebagai sponsor atas hadiah lomba. Lomba sesungguhnya memiliki tujuan untuk dapat menumbuhkan jiwa percaya diri, semangat, dan religi dari para karyawan.

Selain itu, lomba ini juga sesungguhnya merupakan wujud nyata yang diberikan perusahaan untuk dapat memberikan wadah bagi bakat-bakat yang ada dan dimiliki oleh karyawan. Aktivitas ini juga diharapkan mampu untuk dapat saling bersilahturahmi bagi para anggota keluarga dari karyawan sehingga semuanya dapat memiliki hubungan yang erat, harmonis, saling mendukung, dan rukun.

h. Upacara

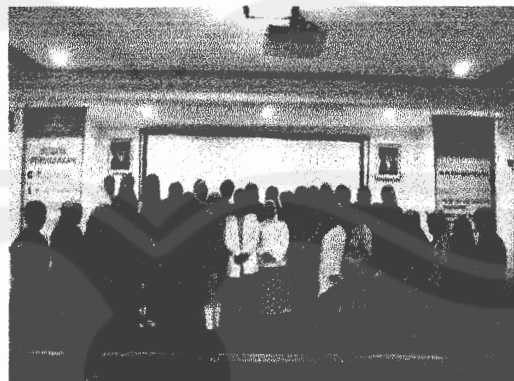
1) Hari Kartini

Sebagai salah satu perusahaan BUMN yang tentu berada dibawah tangan negara, dan hendaknya dapat menjalankan pelayanan bagi negara, maka Pos Indonesia selalu dihimbau untuk dapat merayakan beragam acara-acara besar yang ada dalam agenda negara. Salah satunya adalah perayaan Hari Kartini yang jatuh setiap tanggal 21 April. Selain untuk dapat membangun dan menumbuhkan rasa nasionalisme yang tinggi di dalam jiwa para karyawan, peringatan hari besar ini juga dilakukan oleh perusahaan untuk dapat mengeratkan rasa kepedulian dari para karyawan terhadap perusahaan, melalui partisipasi mereka dalam setiap acara yang diadakan oleh perusahaan.

Perayaan Hari Kartini pada 21 April 2016, diperingati dengan adanya upacara dan terdapat beberapa perlombaan. Perlombaan yang diselenggarakan adalah perlombaan tata busana. Dimana dalam kegiatan tersebut, seluruh karyawan diwajibkan untuk mengenakan pakaian adat dari daerah manapun yang ada di Indonesia. Kemudian, dari masing-masing karyawan akan menampilkan peragaan busana yang mereka pakai, setelah itu ada tim khusus yang menilai peragaan busana tersebut.

Tim penilai adalah dari Manajer Sekretariat, Ketua SPI, dan salah satu staff keuangan yang memiliki *passion* dalam busana yang cukup tinggi. Selain itu, dalam acara ini juga disediakan *stand photobooth* bagi semua karyawan yang hendak mengabadikan momen-momen kebersamaan tersebut.

Gambar 15. Para Karyawati Ikut Berpartisipasi Mengenakan Kebaya



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

Setelah peragaan busana, adapula *workshop* mengenai kesehatan wanita yang dibawa oleh Dokter Marina dari Rumah Sakit Umum Muhammad Husein Palembang. *Workshop* tersebut diberikan khusus

kepada seluruh karyawan wanita di Kantor Pos Regional III agar mereka dapat lebih peduli dan lebih berhati-hati dalam menjaga kesehatan diri mereka. Dengan diadakannya acara ini, dapat memupuk rasa kepercayaan diri dari para pegawai dan membentuk atmosfir yang hangat di dalam Kantor Pos Regional III.

Gambar 16. Suasana *Workshop*



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

2) Hari Bhakti Postel

Untuk merayakan hari besar dalam kalender PT Pos Indonesia, yaitu hari Bhakti Postel maka direksi umum dari kantor pusat menghimbau kepada seluruh kantor pos yang ada di Indonesia untuk melaksanakan upacara bendera. Upacara tersebut merupakan bentuk dari rasa syukur dan rasa hormat terhadap negara yang telah banyak memberikan kehidupan kepada seluruh masyarakat, termasuk para karyawan. Upacara tersebut dilaksanakan pada tanggal 27 September 2015 tepat pada hari yang ditetapkan sebagai Hari Bhakti Postel.

Dalam kalender perusahaan, hari tersebut memang termasuk dalam hari besar, sehingga tercetak dan ditandai dengan tanggal merah.

Upacara peringatan dilakukan di Kantor Pos Besar di Jl. Merdeka Palembang. Upacara di mulai pukul 07.00 WIB dan berakhir pada pukul 09.00 WIB, dengan diikuti oleh seluruh karyawan Kantor Pos Regional III dan Kantor Pos Besar Palembang. Pemimpin upacara dalam kegiatan ini adalah Bapak Aris Nurwanto selaku Deputy JRP (Jasa, Ritel, dan Properti) mewakili Bapak Kareg yang tidak dapat hadir dikarenakan sedang menjalani tugas dinas di Bandung.

Petugas upacara dalam kegiatan ini semuanya berasal dari atau merupakan para karyawan Kantor Pos Besar, sehingga karyawan-karyawan Kantor Pos Regional III hanya datang sebagai peserta upacara. Upacara bendera ini diasumsikan dapat menjadi upaya dari perusahaan untuk dapat menumbuhkan rasa cinta dari karyawan kepada perusahaan, sehingga internalisasi dari budaya cinta pos dapat benar-benar efektif.

Gambar 17. Suasana Upacara Hari Bhakti Postel



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

3) Hari Kemerdekaan

Pada tanggal 17 Agustus 2016 seluruh masyarakat Indonesia merayakan hari ulang tahun Republik Indonesia. Begitu pula dengan Kantor

Pos Indonesia, seluruh Kantor Pos di Indonesia juga mendapat himbauan dari Direktur Utama untuk ikut membuat semarak hari kemerdekaan tersebut. Hal yang paling wajib dilakukan adalah upacara bendera, dan hal tersebut sudah dilaksanakan dengan baik oleh Kantor Pos Palembang. Bersama dengan Kantor Pos Besar, Kantor Pos Regional III mengadakan upacara bendera gabungan yang diikuti oleh seluruh karyawan dan para pejabat perusahaan di Kantor Pos Besar.

Seperti biasa, seluruh petugas dalam upacara tersebut adalah seluruh karyawan dari Kantor Pos Besar, tetapi yang menjadi pemimpin upacara bendera tentu adalah Bapak Dimat selaku Kepala Regional III Palembang. Dalam upacara tersebut pula terdapat pembagian *reward* bagi beberapa karyawan teladan dalam menjalankan tugas mereka. Kategori yang diberikan antara lain adalah sebagai karyawan teladan (karyawan yang selalu dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dan rajin), pengantar terbaik (melakukan pekerjaannya sebagai pengantar dengan tertib dan disiplin serta tepat waktu), dan petugas loket terbaik.

Ketiga pemenang tersebut mendapatkan *reward* berupa piagam penghargaan dan uang tunai dan diserahkan langsung oleh Kareg dan KaKP (Kepala Kantor Pos Besar). Seusai upacara bendera, terdapat serangkaian acara lain yang disusun demi memeriahkan hari kemerdekaan tersebut, yaitu: konvoy motor pos (dipimpin oleh Kareg dan diikuti oleh seluruh pengantar serta karyawan lainnya, dengan tujuan untuk meng-oranye-kan Palembang), makan siang bersama, panggung musik, dan berbagai

perlombaan yang diikuti oleh seluruh karyawan dan juga para pejabat perusahaan.

Beragam acara dalam perayaan HUT RI tersebut sebenarnya tidak hanya bertujuan untuk dapat memeriahkan hari kemerdekaan, tetapi lebih kepada untuk menjalin hubungan-hubungan yang harmonis, mendekatkan hubungan yang terjalin antara karyawan dan para manajemen, serta menumbuhkan rasa memiliki di dalam diri dari seluruh anggota perusahaan.

Gambar 18. Para Penerima *Reward*



Sumber: Dokumentasi Penulis

4) HUT Pos Indonesia

Hari ulang tahun PT Pos Indonesia jatuh pada tanggal 26 Agustus 2016. Pada hari tersebut, semua kegiatan dan aktivitas di seluruh Kantor Pos Palembang berpusat di Kantor Pos Besar. Dalam rangka memperingati hari tersebut, Kantor Pos Regional III bersama dengan Kantor Pos Besar mengadakan upacara syukuran atas usia PT Pos Indonesia yang sudah memasuki 270 tahun dalam mengabdikan kepada tanah air Indonesia. Upacara tersebut dipimpin oleh Bapak Aris Nursanto selaku Deputy JRP mewakili Bapak Kareg yang sedang menjalani tugas dinas di Jakarta.

Upacara tersebut dilaksanakan di Kantor Pos Besar Palembang dan dihadiri oleh seluruh karyawan.

Upacara ini dilakukan untuk dapat merayakan semua pencapaian dari Kantor Pos Palembang dan memberikan semangat lebih kepada para karyawan untuk terus bersatu dan bersemangat meningkatkan semua yang telah ada dan dalam upaya pencapaian target-target selanjutnya. Upacara ini dimeriahkan dengan adanya sesi potong tumpeng dan makan bersama. Selain itu, hadir pula bapak Wakil Gubernur Sumatera Selatan, yaitu Bapak Ishak Mekki yang turut mengucapkan selamat kepada perusahaan dan menyampaikan beberapa himbauan serta harapan Beliau mewakili masyarakat kepada perusahaan.

Kegiatan upacara ini sendiri berhasil menarik banyak wartawan untuk dapat melakukan peliputan. Selesai acara upacara syukuran, kemudian dilanjutkan dengan makan bersama dan acara Pos Indonesia menyapa masyarakat oleh seluruh anggota perusahaan termasuk para pejabat tanpa terkecuali. Aktivitas menyapa masyarakat tersebut dilakukan dengan terjun ke beberapa tempat umum seperti pasar-pasar, tempat wisata, ruang publik, dan tempat lainnya.

Para anggota perusahaan tersebut, diberikan julukan *orangers* karena diasumsikan sebagai tangan dan wajah perusahaan di depan publik. Para *orangers* ditugaskan untuk dapat menyapa seluruh masyarakat, menanyakan pengalaman mereka tentang perusahaan, dan terpenting adalah harapan mereka terhadap perusahaan kedepannya. Tidak hanya itu, sesuai wawancara para *orangers* kemudian memberikan cendera mata kepada

masyarakat yang berupa kipas plastik, *ballpoint*, *notes*, payung, tas kecil, dan lainnya. Hasil wawancara dan sapaan kepada masyarakat tersebut kemudian dilaporkan kepada kepala tim masing-masing, dan kemudian akan dirangkum serta dijadikan bahan pertimbangan bagi para manajemen.

Aktivitas menyapa pelanggan yang dilakukan oleh para anggota perusahaan terutama karyawan ini sesungguhnya dapat berdampak pada tumbuhnya rasa cinta dan bangga dalam diri karyawan terhadap pekerjaan mereka dan status mereka sebagai bagian dari perusahaan. Sehingga, dengan terciptanya rasa cinta dan bangga tersebut loyalitas dari karyawan dapat terbangun, bahkan karyawan dapat termotivasi untuk bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat sebaik mungkin.

Gambar 19. Karyawan Menyapa Masyarakat



Sumber: Dokumentasi Penulis

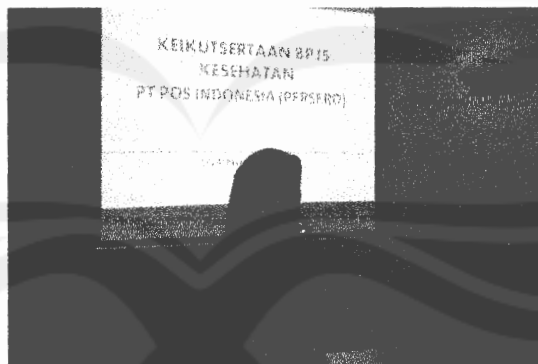
i. Sosialisasi BPJS

Dalam rangka mengupayakan pemenuhan salah satu kebutuhan dasar dari para karyawan, yaitu kebutuhan fisik (*psysical needs*), maka Kantor Pos Regional III memberikan program khusus kepada karyawan untuk ikut serta

dalam asuransi yang diberikan negara secara mudah (BPJS Kesehatan). Oleh karena itu, hal tersebut kemudian disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Sosialisasi tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 Januari 2016 dan berlokasi di Ruang Cinta Pos.

Seluruh karyawan diwajibkan hadir dalam kegiatan ini, agar mereka mengerti pentingnya program ini dan dapat mempergunakan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan semaksimal mungkin. Kegiatan sosialisasi ini dipegang oleh divisi SDM, dipimpin oleh Kareg, dan mendatangkan seorang pembicara yang merupakan pihak dari BPJS sendiri. Seluruh peserta sosialisasi diharapkan paham akan program ini dan dapat mengerti sistem dalam mempergunakannya.

Gambar 20. Manajer SDM Membuka Sosialisasi



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

j. *Workshop Manajemen Resiko*

Dalam *Workshop Manajemen Resiko* ini, yang menjadi peserta dalam *workshop* adalah para manajer keatas di Kantor Pos Regional III serta para Kepala Kantor Pos Cabang (KaKP) yang berada dalam naungan Kantor

Regional III. Aktivitas workshop ini dilaksanakan pada 3-4 November 2015 dan bertempat di Kantor Regional III tepatnya di Ruang Cinta Pos. Dalam workshop ini, secara langsung dipimpin dan diisi oleh Bapak Kareg dan juga didatangkan seorang pembicara yang memang diutus oleh kantor pusat dalam mengkomunikasikan materi mengenai manajemen resiko ini, yaitu Bapak Teddy Sugiatmo.

Aktivitas workshop ini dilaksanakan pada jam kantor yaitu pukul 08.00-17.00 WIB. Inti pembahasan dalam workshop ini adalah memberikan pengetahuan serta cara-cara yang sebaiknya dilakukan oleh para manajer dan KaKP dalam rangka menghindari terjadinya resiko atas setiap keputusan yang mereka ambil. Selain itu, apabila mereka harus menghadapi resiko maka mereka dapat dengan cepat dan tanggap dalam mengambil langkah menyelesaikan semuanya tanpa harus ada yang dirugikan.

Aktivitas semacam ini tentu sangat berguna demi kelangsungan hidup perusahaan, kinerja dan prestasi perusahaan, serta menambah pengetahuan dan membuka pikiran dari para pemangku jabatan agar mereka dapat dengan bijaksana membimbing para staff atau karyawannya sebaik mungkin.

k. Keagamaan

Kantor Pos Regional III memiliki karyawan yang mayoritas beragama Islam, oleh karena itu berbagai kegiatan keagamaan yang ada memang cenderung dibuat khusus bagi umat muslim. Berbagai aktivitas

keagamaan yang dibuat oleh Kantor Pos Regional III bertujuan untuk dapat saling menguatkan tali silaturahmi dari para karyawan, membuat karyawan memiliki kesempatan yang lebih untuk dapat bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, dan meningkatkan semangat bekerja bagi para karyawan karena mengingatkan mereka bahwa bekerja yang tekun adalah bagian dari iman. Aktivitas-aktivitas keagamaan yang ada biasanya sudah menjadi agenda rutin dalam kegiatan tiap tahun di Kantor Pos Regional III.

1) Buka Bersama

Ketika bulan ramadhan 2016, tepatnya pada tanggal 23 Juni 2016 perusahaan mengadakan acara buka bersama yang bertempat di Ruang Cinta Pos. Dalam acara ini dipimpin langsung oleh salah satu direksi dari kantor pusat, didampingi oleh Kareg, dan terdapat petugas pemimpin doa, dari divisi SDM yang memang memiliki bakat dan kemampuan dalam memimpin doa. Ada salah satu bagian yang memang tidak termasuk dalam kegiatan hubungan karyawan, yaitu acara buka bersama ini juga turut mengundang beberapa masyarakat yang kurang mampu untuk dapat diberikan santunan oleh perusahaan melalui acara ini. Maksud dari kegiatan tersebut adalah agar acara ini tidak hanya sekedar acara kumpul bersama untuk berbuka, tetapi juga dapat memiliki nilai lebih karena mengingatkan kembali kepada para karyawan untuk dapat terus bersedekah kepada yang lebih membutuhkan.

Gambar 21. Pemberian Santunan kepada Masyarakat Kurang Mampu



Sumber: Dokumentasi Penulis

2) Hari Raya Idul Fitri

Ketika hari raya Idul Fitri, Kantor Pos Regional III memberikan waktu libur kepada karyawannya selama dua minggu. Namun, setelah hari pertama kembali masuk kerja tepatnya pada tanggal 12 Juli 2016, Bapak Kareg kemudian mengajak para karyawan dan seluruh manajer serta deputi untuk berkunjung kerumahnya dalam rangka *halal bin halal*. Sehingga, pada hari tersebut kemudian ditetapkan bahwa jam bekerja hanya berlaku setengah hari hingga pukul 12.00 WIB saja, setelah jam tersebut semua karyawan diajak bersama-sama menuju rumah dinas Bapak Kareg.

Dirumah Bapak Kareg, sudah disiapkan berbagai makanan dan ada acara hiburan yaitu karaoke bersama. Para pemain musik dan penyanyi merupakan karyawan perusahaan. Sehingga acara berlangsung dengan sangat meriah dan harmonis. Acara semacam ini adalah salah satu acara yang sangat dinanti-nanti oleh karyawan karena menjadi hiburan tersendiri bagi mereka untuk dapat bergembira bersama. Acara ini meskipun sebenarnya tidak tergolong acara yang megah, tetapi tentu mampu

memberikan kontribusi yang besar terhadap kekompakan dan *engagement* bagi para karyawan.

Gambar 22. Suasana Silaturahmi di Rumah Kareg



Sumber: Dokumentasi Penulis

1. Serah Terima Jabatan (Pisah Sambut)

Acara Serah Terima Jabatan (Sertijab) adalah acara yang termasuk dalam kategori acara informal. Acara ini dikhususkan untuk dapat memberikan kesan terakhir kepada para anggota perusahaan (pejabat) yang hendak meninggalkan Kantor Pos Regional III karena telah mendapat SK pemindahan tempat tugas dari kantor pusat, dan menyambut pejabat atau anggota baru perusahaan yang akan menggantikan posisi yang ada. Oleh karena acara ini bukan merupakan acara formal, jadi pengemasan acara juga sangat sederhana namun tetap dibuat berkesan.

Acara ini tidak memiliki susunan acara yang pasti, namun lebih kepada kedua pejabat (yang hendak berpisah dan yang baru datang) untuk memberikan kesan mereka terhadap perusahaan, riwayat kerja mereka, dan

harapan mereka dalam bekerja di perusahaan serta kedepannya. Dalam acara ini juga terdapat sesi penyerahan cidera mata kepada pejabat lama sebagai kenang-kenangan dari para divisi yang ada di perusahaan. Sedangkan sesuai perkenalan dan kalimat pisah sambut selesai disampaikan, dilanjutkan dengan kesempatan bagi Kareg untuk menyampaikan isi hati dan harapannya terkait kedua pejabat tersebut dalam hal kinerja mereka terhadap perusahaan.

Acara ini juga sering disebut dengan acara Pisah Sambut (Pisbut) oleh anggota perusahaan, karena mengingat pengemasan dari acara yang memang dibuat untuk dapat memberikan perpisahan dan penyambutan kepada anggota dari mereka. Acara ini diselenggarakan sesuai jam kantor, yaitu dimulai pukul 17.00 hingga selesai. Pada akhir acara akan ditutup dengan kegiatan foto bersama dan bersalam-salaman, kemudian makan malam bersama. Aktivitas semacam ini tentu memiliki manfaat yang banyak bagi para karyawan, manfaat tersebut antara lain akan menumbuhkan rasa kebahagiaan tersendiri dan rasa bangga akan kerja keras mereka selama berada di Kantor Pos Regional III.

Selain itu, melalui acara ini juga sebenarnya dapat menjadi kesempatan bagi perusahaan dalam mewujudkan atau pemenuhan kebutuhan egoistis (*egoistic needs*) dari masing-masing anggota perusahaan. Dalam aktivitas semacam ini tentu subjek yang ada didalam acara dapat merasakan bahwa adanya pengakuan dan apresiasi, serta hal-hal psikologis positif lainnya dapat mereka rasakan dari perusahaan kepada diri mereka.

Gambar 23. Suasana Pisah Sambut Karyawan



Sumber: Dokumentasi Penulis

m. Pengangkatan Pejabat

Setiap pejabat baru yang akan menjabat di Kantor Pos Regional biasanya akan diresmikan dengan upacara pengangkatan. Acara ini akan dipegang langsung oleh Kareg dan didampingi oleh tiga deputi. Acara ini bersifat formal sehingga diatur oleh seornag protokol. Isi inti acara ini adalah sambutan dari pejabat baru, pengenalan diri pejabat baru kepada seluruh karyawan yang hadir, dan penandatanganan surat kontrak kerja. Acara ini biasanya dihadiri dan di dampingi oleh Kareg dan para deputi, sebab pada bagian penandatanganan kontrak kerja, keempat pejabat perusahaan tersebut juga ikut menandatangani surat pernyataan tersebut.

Acara ini biasanya dilakukan di Ruang Cinta Pos, dan dilaksanakan pada pukul 15.00 hingga selesai. Acara dimulai pada siang hari karena untuk menghindari terhentinya kegiatan bekerja secara total. Oleh karena itu, sejak pukul 08.00-15.00 semua aktivitas di perusahaan berjalan seperti bisa, namun setelah pukul 15.00 barulah acara pengangkatan pejabat tersebut dimulai. Rangkaian acara dalam kegiatan ini tidak begitu panjang, sehingga kegiatan ini

dapat cepat selesai. Untuk dapat memberikan kesempatan bagi para karyawan dan pejabat yang baru dilantik tersebut beramah-tamah, maka se usai acara diberikan waktu untuk saling lebih mengenal satu sama lain dalam sesi makan malam bersama.

Gambar 24. Penandatanganan oleh Pejabat Terkait



Sumber: Dokumentasi Penulis

n. Kegiatan Lain

1) Peringatan Ulang Tahun

Kegiatan ini memang tidak pernah masuk dalam agenda perusahaan, namun kegiatan ini seringkali dilakukam oleh para karyawan yang ada di Kantor Pos Regional III. Para karyawan biasanya menyiapkan perayaan ulang tahun kepada para manajer di divisi mereka, dan perayaan ulang tahun memang diberikan kepada para pejabat perusahaan juga. Tapi pada beberapa divisi, peringatan ulang tahun ini juga bisa didapatkan oleh salah satu karyawan yang memang sedang berulangtahun dari para rekan satu divisi.

Aktivitas ini sebenarnya sangat positif untuk dapat dilakukan dan diberlakukan. Sebab, melalui kegiatan semacam ini maka keakraban, kekompakan, dan rasa kekeluargaan di masing-masing divisi dapat semakin erat terpupuk. Mereka akan bisa merasakan tempat bekerjanya seperti rumah kedua mereka, sehingga atmosfir yang terbangun di perusahaan dapat membuat mereka nyaman dalam bekerja.

Gambar 25. Suasana Perayaan HUT Kareg



Sumber: Arsip Dokumentasi Kantor

2) Bersih-Bersih Kantor Bersama

Dalam rangka menciptakan *engagement* (keterikatan) di dalam diri karyawan kepada perusahaan dan untuk membuat kesan nyaman bagi para karyawan dalam bekerja, maka Kareg seringkali membuat agenda kegiatan ini dalam kurun waktu beberapa bulan sekali. Biasanya acara ini dilaksanakan pada hari Jum'at atau Sabtu dan tetap pada jam kantor. Aktivitas bersih-bersih ini mewajibkan para karyawan untuk turut berpartisipasi membereskan dan merapikan ruangan mereka hingga kembali nyaman, terlihat lebih luas, dan 'enak dilihat mata'.

Kebersihan dinilai dapat membuat semangat bekerja menjadi lebih tinggi dan dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Kegiatan bersih-bersih ini diharapkan oleh Kareg tetap dapat dilaksanakan secara berkelanjutan meskipun perusahaan tersebut berada dibawah pimpinan Kareg lain nantinya.

Gambar 26. Karyawan Bergotong-Royong Membersihkan Kantor



Sumber: Dokumentasi Penulis

Berbagai aktivitas hubungan karyawan yang ada dan telah dilakukan oleh Kantor Pos Regional III Palembang tersebut sebisa mungkin untuk terus terlaksana dalam setiap tahun. Sebab, beberapa aktivitas tersebut sebenarnya telah menjadi budaya dan terus dikembangkan dalam rangka menjaga hubungan karyawan yang telah ada agar dapat menjadi sebaik dan seharmonis mungkin, serta membuat yang telah ada menjadi lebih baik atau lebih erat lagi satu dan lainnya.

2. Fasilitas Penunjang Aktivitas Hubungan Karyawan

Untuk menunjang aktivitas-aktivitas hubungan karyawan yang telah ada, maka perusahaan menyediakan berbagai fasilitas bagi karyawan. Fasilitas-

fasilitas yang ada dimaksudkan agar setiap aktivitas yang direncanakan dapat selalu berjalan dengan sebaik mungkin.

a. Media internal

1) Papan pengumuman

Keberadaan papan pengumuman di Kantor Pos Regional III Palembang menjadi salah satu aset sarana komunikasi di dalam perusahaan ini. Papan pengumuman yang ada telah mengalami perubahan yang jauh lebih baik dan menarik untuk dilihat. Dahulu papan pengumuman yang ditempatkan di lantai satu kantor ini meskipun terletak di tempat yang cukup strategis karena salah satu sisi di dinding jalan tempat biasa dan selalu dilewati oleh karyawan tetap saja jarang dilihat apalagi dibaca isi informasi yang tertera didalamnya.

Papan pengumuman yang lama dinilai memiliki kesan yang sangat kuno sehingga tidak menarik untuk dilihat, ditambah lagi isinya juga jarang diperbaharui dan dikemas menarik. Oleh karena itu, papan pengumuman tersebut kemudian diganti dengan yang lebih *modern* dan lebih ditata isinya agar mampu menarik perhatian para karyawan untuk membaca dan mengetahui informasi-informasi internal perusahaan.

Kepala regional juga telah menunjuk langsung Tim Sekretariat untuk dapat mengurus dan bertanggung jawab atas papan pengumuman tersebut. Isi papan pengumuman biasanya ada tiga jenis informasi, yaitu berita yang perlu diketahui dan berasal dari kantor pusat, pengumuman dan hasil kegiatan perusahaan, serta pengumuman umum terkait Kantor Pos Regional III dan lingkungan perusahaan.

2) Surat Undangan

Media komunikasi berupa surat undangan memiliki sifat formal dan pribadi, sehingga surat undangan memang biasanya dibuat ketika ada suatu acara dan ditujukan kepada satu orang secara personal. Surat undangan di Kantor Pos Regional III selalu ada dan berlaku ketika hendak mengadakan suatu acara formal dan menjadi media untuk mengkomunikasikan perihal acara, tempat, waktu, dan orang-orang yang diundang dalam rapat. Sifat surat ini yang formal, kemudian membuat surat ini memiliki aturan penulisan yang resmi pula.

Surat undangan ini biasanya dibuat oleh masing-masing divisi terkait yang hendak mengadakan acara, setelah itu dilaporkan, disunting, dicetak, diberi amplop di bagian Sekretariat dan Protokol, kemudian dari Sekretariat akan mendistribusikan surat undangan tersebut sesuai dengan tujuannya. Penggunaan yang paling sering dari surat undangan ini adalah ketika hendak diadakan rapat, workshop, dan sosialisasi.

Contohnya ketika hendak diadakan rapat oleh Divisi Operasional, kemudian divisi ini akan mengundang seorang Kareg, dan para deputy yang berjumlah tiga orang. Oleh karena itu divisi ini kemudian membuat surat undangan yang akan ditujukan kepada empat orang tersebut.

3) Soundsystem (Speaker-TOA)

Seperangkat alat pengeras suara yang terletak di masing-masing ruangan dan berpusat di ruang Sekretariat dan Protokol merupakan salah

satu fasilitas utama perusahaan dalam penyampaian informasi secara cepat dan lisan. Penggunaan fasilitas ini biasanya untuk sarana pengumuman yang bersifat segera, atau menginformasikan sesuatu yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat. Perusahaan memaknai soundsystem sebagai salah satu atau bagian dari media komunikasi yang berperan penting dalam penyampaian informasi dan proses komunikasi di lingkungan kantor.

Kadang kala, dalam beberapa kesempatan setelah informasi tersebut diumumkan melalui speaker, Tim Sekretariat tetap membuat surat undangan sebagai bukti mengundang secara resmi dan formal kepada pihak manajemen. Tujuannya adalah untuk menghindari kelalaian atau ketidaktahuan dari para pejabat tersebut ketika undangan disampaikan. Contoh penggunaan speaker-TOA ini adalah untuk menyampaikan bahwa pada hari Jumat pagi tidak diadakan senam rutin, tetapi diganti dengan upacara peringatan. Jadi, diharapkan pada hari yang disebutkan para karyawan dapat paham dan tidak ada yang datang pukul 07.00 WIB untuk mengikuti senam dengan segala perlengkapannya, melainkan mereka dapat mengikuti upacara dengan berpakaian sesuai yang ditentukan.

b. Infrastruktur dan Transportasi

1) Ruang (full ac, band set, presentation set)

Ruang yang tersedia di Kantor Pos Regional III terdapat tiga jenis sesuai dengan ukuran. Ketiga ruang tersebut memang dibuat untuk dapat menunjang setiap aktivitas yang dilaksanakan di kantor ini, salah

satunya aktivitas hubungan karyawan. Ruangan yang ada telah dilengkapi dengan pendingin ruangan, meja dan kursi, alat presentasi, *soundsystem set*, dan fasilitas lainnya. Ruangan ini memang merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk dapat dipergunakan dan dirawat secara maksimal.

Pada ruangan yang paling besar luasnya, yaitu ruang Cinta Pos dapat digunakan untuk acara formal maupun informal. Untuk acara formal sendiri dapat berupa rapat besar yang dihadiri oleh banyak orang (>30 orang) dan dapat pula dipergunakan untuk acara informal seperti latihan menari oleh para karyawan wanita, olahraga tenis meja yang dilakukan seusai jam kerja oleh beberapa karyawan laki-laki, dan aktivitas internal lainnya.

2) Mobil Perusahaan

Kantor Pos Regional III memiliki lima mobil operasional perusahaan. Mobil tersebut merupakan aset sekaligus fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan dalam menjalani proses bekerja sehari-hari. Mobil tersebut dapat dipergunakan oleh karyawan yang hendak melakukan perjalanan ke suatu tempat dalam rangka urusan terkait perusahaan. Penggunaan mobil juga sudah disertai dengan sopir. Jadi, dengan adanya lima mobil tersebut, perusahaan juga memiliki tiga sopir khusus yang dapat menemani ketika hendak memakai mobil. Mobil perusahaan biasa digunakan untuk keperluan, seperti: menjemput dan mengantarkan tamu perusahaan, mengunjungi *client*, dan melakukan perjalanan dinas.

B. Deskripsi Keterlibatan Peserta KKL

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan ini dilakukan di Kantor Pos Regional selama dua bulan atau selama 37 hari kerja terhitung sejak 1 Juli 2016 hingga 31 Agustus 2016. Dalam kegiatan KKL ini, Penulis memiliki peran yang sama layaknya sebagai karyawan di lokasi KKL tersebut (Kantor Pos Regional III). Oleh karena itu, Penulis juga mengikuti peraturan yang ada di Kantor Pos Regional III dalam hal bekerja seperti semua kebijakan dan aturan terkait jam bekerja, birokrasi dan hal operasional lainnya. Selama Penulis berada di Kantor Pos Regional III, Penulis ditempatkan di divisi Sekretariat dan Protokol, dengan tujuan penulis dapat lebih banyak belajar serta mengaplikasikan ilmu yang telah Penulis pelajari di universitas untuk dapat dikembangkan di perusahaan ini.

Jika dilihat dari struktur organisasi, memang Kantor Pos Regional III tidak memiliki bagian/ jabatan/ divisi humas, akan tetapi pada prakteknya tentu tetap ada divisi yang menjalankan fungsi, peran, dan aktivitas humas bagi perusahaan ini, yaitu divisi Sekretariat dan Protokol. Aktivitas kehumasan sendiri memang pada prakteknya lebih banyak dan bahkan sebagian besar dijalankan oleh bagian Sekretariat dan Protokol. Oleh karena itu, Penulis kemudian ditempatkan pada bidang terkait. Sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan bahwa, setiap peserta magang hendaknya bersedia untuk diberikan tugas dan tanggung jawab terkait bagian yang telah ditentukan.

Sehingga, layaknya karyawan atau staf lainnya Penulis juga menjalankan berbagai kegiatan dan diberikan pekerjaan-pekerjaan yang dipercayakan kepada Penulis. Pada proses kegiatan KKL ini perusahaan kemudian memberikan beberapa pekerjaan yang tentu tidak jauh dari tujuan Penulis dalam melakukan praktek di

Kantor Pos Regional III ini, yaitu terkait aktivitas bidang kehumasan khususnya aktivitas hubungan karyawan. Pekerjaan tersebut, antara lain:

1. Mempersiapkan Rapat dan Membuat Konsep Rapat

Selama Penulis menjalani proses KKL di Kantor Regional III Palembang, Penulis dilibatkan penuh dalam hal membuat konsep rapat. Konsep yang dimaksudkan adalah mulai dari mengemas materi yang akan disampaikan, atau menyunting materi yang telah ada, dan kemudian mengemasnya dalam sebuah program presentasi (*Prezzi, PDF, dan Power point*). Selain itu, Penulis juga diminta untuk dapat membuat undangan rapat dan menentukan orang-orang yang hadir dalam rapat.

Secara teknis terkait rapat, Penulis diberikan tugas untuk mempersiapkan ruangan dan mengatur interior ruangan serta memastikan segala sesuatu didalam ruangan tersebut dapat dipergunakan dengan baik selama rapat berlangsung. Penulis juga diminta untuk mengkoordinasikan terkait semua keperluan rapat keada divisi-divisi terkait, misalnya ke divisi SDM perihal absensi peserta rapat, Tim Sekretariat terkait konsumsi, dan divisi infrastruktur dan sarana terkait ruangan. Jadi, selama Penulis menjalani KKL dua bulan tersebut, Penulis harus dapat mengetahui agenda rapat perusahaan secara detil selama dalam kurun waktu Penulis berada di perusahaan tersebut karena menyangkut tugas Penulis.

2. Mempersiapkan Setiap Acara

Kantor Pos Regional III memiliki beragam agenda kegiatan, baik kegiatan terkait aktivitas internal perusahaan maupun aktivitas eksternal. Dalam aktivitas eksternal perusahaan, Penulis sempat dilibatkan dalam beberapa kali

kesempatan, seperti dalam acara media gathering dan acara kantor pos menyapa pelanggan yang dilakukan dipasar-pasar besar yaitu Pasar Cinde, Pasar 16 Ilir, dan Pasar Buah. Namun, tidak semua acara eksternal Penulis dapat ikut terlibat, sebab Penulis sudah memiliki tugas dan tanggung jawab lain, yaitu acara internal perusahaan.

Dalam pelaksanaan secara nyata terkait tugas tersebut, Penulis menjalaninya hampir sama dengan ketika hendak mempersiapkan rapat. Hanya saja, ketika mempersiapkan acara Penulis memiliki tugas yang lebih banyak. Penulis dituntut untuk dapat kreatif dan sekaligus menyesuaikan dengan situasi serta karakteristik dari karyawan-karyawan yang ada di perusahaan. Mulai dari mempersiapkan ruangan, dekor, serta seisinya, kemudian membuat undangan dan peserta undangan, membuat konsep acara, mencari pengisi acara dan *master of ceremony* (MC), pembicara, susunan acara, konsumsi, isi atau inti acara, hingga keberlangsungan acara tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam hal inilah sebenarnya tugas dan kerja dari Tim Sekretariat sepenuhnya diharapkan. Penulis selaku bagian dari Tim Sekretariat harus dapat secara kompak dan bergotong-royong, sigap, dan peka agar acara tersebut dapat berjalan dengan lancar dan dinikmati oleh seluruh peserta maupun semua orang yang ada didalamnya. Acara besar terkait aktivitas dalam membangun hubungan karyawan yang Penulis pernah terlibat besar didalamnya adalah Serah Terima Pejabat. Acara tersebut berkonsep campuran antara acara formal dan informal.

3. Mendokumentasikan Setiap Kegiatan dan Program-Program Perusahaan

Pada setiap kegiatan dan program-program internal perusahaan, Penulis juga bertugas dalam hal dokumentasi. Dokumentasi yang dimaksudkan disini adalah tidak hanya sekedar dalam hal fotografi, melainkan lebih dari itu. Pada beberapa acara formal, Penulis diberikan tanggung jawab dalam membuat MOM (*Minutes of Memorable*). Semua hal penting dan deskripsi dari acara harus dapat Penulis notulensikan didalam MOM. Setelah acara tersebut selesai MOM tersebut kemudian harus segera di cetak dan ditandatangani oleh beberapa pihak terkait dan kemudian diberikan kepada manajer yang berhak atas MOM tersebut.

Dalam menjalankan dokumentasi berupa fotografi, Penulis diberikan pegangan satu buah kamera DSLR untuk dapat mengabadikan setiap momen penting yang terjadi selama acara. Setelah itu, foto-foto dan video yang Penulis dapatkan kemudian Penulis laporkan kepada manajer Sekretariat. Jika memungkinkan, beberapa dari foto tersebut harus dicetak kemudian di kemas menjadi sebuah bahan yang menarik untuk bisa di tampilkan di papan pengumuman.

4. Memantau dan Mengkonsep Semua Hal Terkait Papan Pengumuman

Papan pengumuman yang baru dibuat sebenarnya dengan harapan agar media komunikasi tersebut dapat kembali secara maksimal dan efektif dalam pendistribusian informasi di Kantor Pos Regional III. Oleh karena itu, dengan hadirnya papan pengumuman yang baru diharapkan dapat membangun kembali ketertarikan dari para karyawan kepada media tersebut, sehingga

informasi dapat lebih jelas dan memiliki arah dengan baik. Papan pengumuman tersebut diperbaharui sebenarnya atas usul dari Penulis, dengan berlandaskan alasan Penulis yang secara objektif mengatakan bahwa benda tersebut sudah terlalu tua dan tidak menarik perhatian dari para karyawan.

Secara objektif disini maksudnya adalah sebelum Penulis menyimpulkan bahwa papan pengumuman yang lama tidak menarik karena kesannya terlalu kuno, Penulis telah menanyakan hal tersebut terlebih dahulu kepada para karyawan. Hampir semua karyawan memiliki penilaian yang serupa. Oleh sebab itu, ketika Penulis diberikan kesempatan untuk dapat mengusulkan segala sesuatu yang dapat diperbaiki di dalam perusahaan tersebut oleh Kareg, maka Penulis mengusulkan untuk mengganti papan pengumuman yang lama.

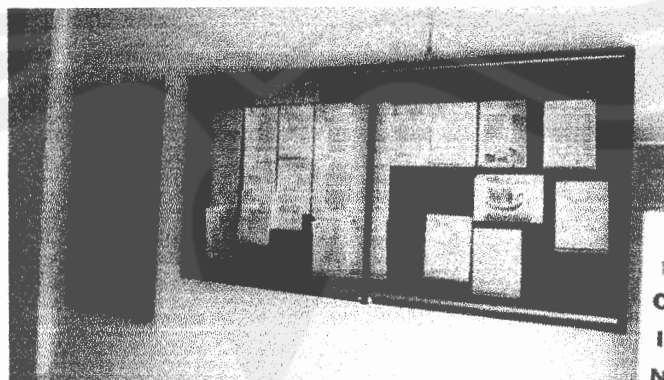
Usulan Penulis kemudian disambut baik oleh Kareg, kemudian Kareg meminta Penulis untuk membuat *design* sederhana dari papan pengumuman yang baru dan mencoba *survey* mengenai alat dan bahan, serta perkiraan anggaran yang dibutuhkan. Dalam waktu tiga hari Penulis kemudian menyampaikan hasil yang telah ditugaskan. Hasil tersebut kemudian Penulis presentasikan kepada Kareg dan divisi Sarana untuk dapat segera dieksekusi. Selesai dari presentasi tersebut, dengan berbagai pertimbangan dan beberapa tambahan usulan dari pihak Sarana, maka pembuatan papan pengumuman yang baru tersebut langsung mendapat persetujuan lalu dibuat dalam waktu 3 hari terhitung setelah presentasi.

Papan pengumuman tersebut juga harus dapat dikelola dengan baik pesan Kareg kepada Penulis dan Tim Sekretariat. Oleh karena itu, Penulis diminta untuk memberikan usulan isi yang seharusnya dapat ditampilkan di

papan tersebut, sehingga papan tersebut dapat dipergunakan secara maksimal fungsinya. Penulis kemudian berdiskusi dengan Tim Sekretariat perihal isi dan pengemasan dari papan pengumuman tersebut sesuai dengan permintaan dari Kareg. Penulis dan Tim Sekretariat kemudian mengambil tanggung jawab atas papan pengumuman tersebut.

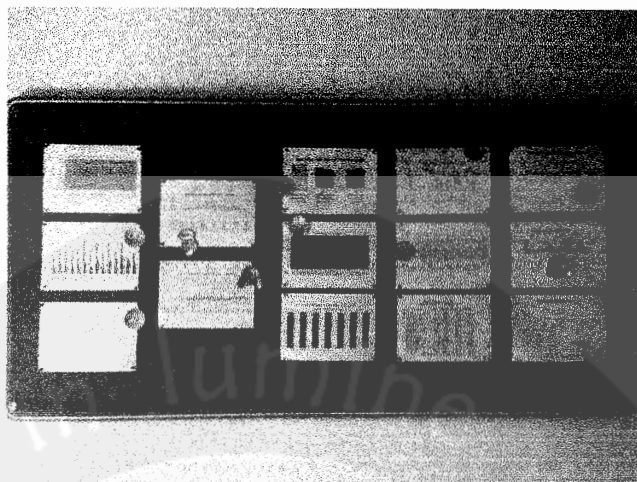
Sebelum pemberlakuan papan pengumuman, Tim Sekretariat meminta bantuan kepada Kareg untuk dapat mengkomunikasikan kepada seluruh divisi bahwa ketika mereka memiliki sebuah berita yang hendak dipasang di papan pengumuman maka mereka harus melalui divisi Sekretariat terlebih dahulu. Hanya Tim Sekretariat yang memiliki wewenang atas semua hal di papan pengumuman. Maksudnya adalah agar semua informasi dapat lebih terarah dan isi dari papan pengumuman dapat dipertanggung jawabkan. Papan pengumuman saat ini memiliki banyak perubahan, dan berita serta isinya juga lebih rapi, jelas, dan menarik.

Gambar 27. Papan Pengumuman yang Lama



Sumber: Dokumentasi Penulis

Gambar 28. Papan Pengumuman yang Baru



Sumber: Dokumentasi Penulis

5. Memantau Jalannya Kegiatan dan Program Rutin Perusahaan Bagi Karyawan

Terdapat beberapa kegiatan kegiatan rutin yang selalu dilaksanakan di Kantor Pos Regional setiap minggunya bahkan setiap harinya. Kegiatan-kegiatan tersebut, antara lain: Apel Pagi yang dilaksanakan setiap hari Selasa pukul 07.00 WIB, *Friday Morning* yang dilaksanakan setiap hari Jum'at pukul 07.00 WIB, dan Doa Pagi yang dilaksanakan setiap hari dari Senin- Kamis pukul 08.30 WIB. Dalam setiap kegiatan atau program rutin tersebut Penulis memiliki tugas untuk dapat mengontrol acara-acara tersebut berjalan dengan lancar setiap minggu.

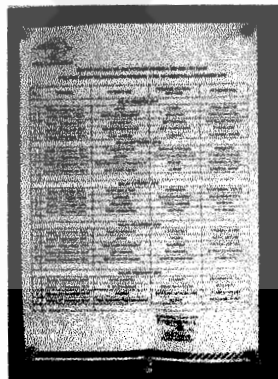
Mulai dari Apel Pagi, Penulis ditugaskan untuk membuat susunan acara dan para petugasnya. Selama ini susunan acara untuk apel pagi masih belum ada. Oleh karena itu, agar setiap Apel Pagi acaranya dapat terstruktur dengan baik, maka Penulis membuat susunan acara sebagai berikut:

- a. Pimpin apel mempersiapkan barisan

- b. Pemimpin apel memberikan kata sambutan dan disertai jargon/ *key message*
- c. Pemimpin apel mengajak para peserta apel untuk melafaskan *basmalah*
- d. Pembacaan visi dan misi perusahaan
- e. Pembacaan kata-kata motivasi
- f. Amanah/ Arahan pejabat perusahaan
- g. Pembacaan doa oleh salah satu petugas
- h. Pemimpin apel menyatakan apel telah selesai
- i. Pemimpin apel mengajak para peserta apel untuk melafaskan *hamdalah*
- j. Tambahan acara (dapat diisi dengan pembagian sertifikat, pengumuman tambahan, dan sebagainya). Jika tidak ada maka barisan dapat dibubarkan.

Setelah membuat susunan acara tersebut, Penulis juga kemudian membuat jadwal petugas apel dalam periode satu bulan. Penulis memutuskan untuk membuat jadwal tersebut karena selama ini para petugas apel baru ditunjuk satu hari sebelum hari pelaksanaan apel, dan ketika ditunjuk karyawan tersebut biasanya masih ada yang kurang percaya diri sehingga menolak tugas tersebut. Jadi, dengan adanya jadwal tersebut maka para petugas dapat lebih mempersiapkan diri.

Gambar 29. Jadwal Petugas Apel Pagi



Sumber: Dokumentasi Penulis

Sedangkan pada acara Friday Morning, Penulis memiliki tugas untuk dapat mempersiapkan konsumsi yang dibagikan kepada seluruh karyawan yang mengikuti acara. Penulis juga bertanggung jawab untuk mencari pemimpin dari aktivitas tersebut (instruktur senam). Ketika Penulis sudah menemukan instruktur yang tepat maka Penulis harus melaporkannya kepada Tim Sekretariat perihal honor instruktur. Sebelumnya, Penulis tentu sudah diberikan referensi dari Tim Sekretariat mengenai instruktur yang biasa dipakai oleh perusahaan. Oleh karena itu, meskipun Penulis diminta dan diberi tugas cukup banyak terkait acara tetapi Penulis tetap mendapat bimbingan penuh dari Tim Sekretariat.

C. Analisis Hasil Pelaksanaan KKL

Berdasarkan hasil temuan data mengenai aktivitas hubungan karyawan yang telah Penulis dapatkan selama kegiatan KKL berlangsung di Kantor Pos Regional III Palembang, maka Penulis kemudian menganalisis hasil tersebut dengan berpegang pada teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya di atas. Hasil analisis ini sepenuhnya murni berdasarkan pengamatan dan keterlibatan Penulis selama menjalani KKL di Kantor Pos Regional III selama 37 hari kerja.

Selama Penulis melaksanakan KKL dan berdasarkan data dokumen yang ada di Kantor Pos Regional III, jabatan atau divisi PR (*public relations*) memang tidak ada di dalam struktur organisasi. Kantor Pos Regional III juga tidak memakai istilah PR dalam kegiatan berorganisasi sehari-hari, melainkan mereka lebih kenal atau akrab dengan istilah 'humas'. Tetapi, tetap saja jabatan humas memang tidak tercantum di dalam struktur organisasi yang berlaku. Namun, tugas-tugas dan aktivitas kehumasan sendiri sesungguhnya ada dan telah dijalankan di Kantor Pos

Regional III Palembang oleh divisi Sekretariat dan Protokol dan dalam beberapa aktivitas kehumasan juga ada yang dijalankan oleh divisi SDM.

Meskipun divisi Humas atau PR tidak terdapat secara nyata di Kantor Pos Regional III, tetapi sesungguhnya perusahaan ini sendiri memaknai seorang humas hampir sama seperti yang dikemukakan oleh Frank Jefkins. Menurut Jefkins, PR atau humas merupakan suatu fungsi manajemen yang merangkum dan memelihara komunikasi yang terencana baik kedalam maupun keluar perusahaan, dan secara dua arah antara organisasi dengan semua khalayaknya agar dapat mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (1992:9). Tim Sekretariat selaku anggota perusahaan yang paling banyak menjalankan aktivitas kehumasan bagi perusahaan memang dalam keseharian dan dalam tugas-tugasnya lebih mengarah pada menjadi jembatan yang membawa informasi antara perusahaan dan publik-publiknya baik secara internal maupun eksternal. Selain itu, Tim Sekretariat juga yang paling banyak campur tangan dalam setiap aktivitas yang menyangkut hubungan perusahaan dengan para publik, salah satunya yaitu karyawan selaku publik internal.

Konsep karyawan yang dianut oleh Kantor Pos Regional III Palembang sendiri sangat sejalan dengan yang ada dikemukakan oleh Kusriyanto (1993) dalam UU Mengenai Tenaga Kerja. Dalam UU tersebut mendefinisikan karyawan sebagai sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada perusahaan yang memperkerjakannya, dimana hasil karya tersebut sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencahariannya. Melihat definisi tersebut, memang tidak sepenuhnya menggambarkan konsep karyawan yang dianut oleh Kantor Pos Regional III, tetapi paling tidak cukup

mendefinisikan gambaran karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Setiap karyawan di Kantor Pos Regional III memang sebenarnya dituntut untuk dapat bekerja di segala bidang yang ada, kecuali pada bidang tertentu yang memang sangat membutuhkan keahlian khusus seperti pada bidang Teknik Informatika.

Disamping itu, semua karyawan harus siap untuk dapat ditempatkan di bagian manapun suatu waktu, karena di PT Pos Indonesia sendiri ada program *rolling* karyawan dalam jangka beberapa waktu tertentu dan berdasarkan keputusan direksi. *Rolling* karyawan memang tidak hanya berlaku di suatu tempat, tapi sangat memungkinkan adanya *transfer* karyawan yang berarti seorang karyawan harus mampu dan sanggup untuk di-*rolling* atau ditempatkan dimana saja dan kapan saja ketika ada Surat Keputusan (SK) untuk pindah. *Rolling* yang ada juga tidak secara acak dilakukan, namun tetap berpegang pada beberapa pertimbangan yang ada. Pertimbangan tersebut dapat mengacu pada jalur ketika karyawan tersebut masuk atau diangkat sebagai karyawan PT Pos Indonesia, *grade* atau tingkatan yang dimilikinya, dan masa kerja karyawan tersebut selama di PT Pos Indonesia.

Selain adanya *rolling* karyawan, terdapat beberapa aktivitas lain yang juga merupakan bagian dari aktivitas hubungan karyawan di Kantor Pos Regional III Palembang. Merujuk pada uraian yang telah dituliskan oleh Suhandang (2004:76-77) dan Ruslan (2012:278-279), aktivitas *employee relations* memang dapat ditemui dan dilakukan melalui berbagai program, diantaranya yaitu: program olahraga, program hiburan dan darmawisata, program pelatihan, program acara khusus, program membangun pencapaian dan motivasi kerja, program penghargaan, dan program media komunikasi internal. Dari berbagai program tersebut, dapat dikatakan bahwa semua aktivitas atau program yang disebutkan atau

dijabarkan oleh Suhandang dan Ruslan tersebut dapat ditemukan di Kantor Pos Regional III. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya Kantor Pos Regional III sebenarnya sudah sadar dan mengerti akan pentingnya karyawan dan memiliki usaha untuk terus menjaga hubungan karyawannya dengan sebaik mungkin.

Kantor Pos Regional III juga sebenarnya telah berupaya untuk dapat menjaga kultur atau budaya perusahaan dengan baik, dan telah ada upaya untuk membuat budaya perusahaan dapat terinternalisasi di dalam diri karyawan. Hal ini dapat terlihat dari adanya beberapa program, bahkan ada satu program khusus yang memang langsung ditujukan demi mencapai tujuan tersebut, yaitu pada program Pelatihan Budaya Cinta Pos. Dengan upaya-upaya membangun budaya organisasi yang sebaik mungkin, suatu perusahaan akan sangat memiliki peluang untuk dapat mempertahankan karyawan-karyawan yang potensial. Oleh karena itu, dengan adanya program-program hubungan karyawan yang sangat beragam dan telah dijalankan di Kantor Pos Regional III, mengungkapkan bahwa perusahaan ini telah menyadari akan pentingnya aktivitas hubungan karyawan sendiri.

Komunikasi dengan dan antar karyawan juga tampaknya telah dibangun serta diupayakan untuk dapat tetap terjaga harmonis di perusahaan ini. Menciptakan dan memelihara komunikasi antara semua anggota perusahaan baik antara pemilik perusahaan dengan para karyawan, maupun diantara para karyawan sendiri sebenarnya adalah inti dari aktivitas hubungan karyawan. Cutlip (2009: 11) sendiri menyatakan bahwa seorang PR harus mampu menjadi sarana komunikasi yang efektif di dalam perusahaan, agar dapat terwujud keterbukaan, sikap saling menghormati, dan adanya nilai timbal balik positif antara perusahaan dan karyawan.

Menjadi sarana komunikasi yang efektif disini dapat diartikan dengan dapat menciptakan sebuah komunikasi yang bersifat dua arah diantara karyawan kepada perusahaan. Tidak hanya selalu perusahaan yang selalu berbicara kepada karyawannya, melainkan karyawan juga harus tetap dapat memiliki akses untuk dapat berbicara (menyampaikan aspirasi) kepada perusahaannya. Dengan demikian, harapan dari suatu hubungan karyawan dapat tercapai, yaitu kejujuran, kepuasan, dan kesetiaan (loyalitas) karyawan.

Dari ketiga hal yang disampaikan oleh Cutlip tersebut, semuanya dapat dikatakan telah berhasil diwujudkan. Pada bagian sikap saling menghormati dan adanya pengakuan dari pihak perusahaan akan nilai timbal balik pada karyawannya sudah dapat dikatakan tercapai. Buktinya adalah di Kantor Pos Regional III memiliki program penghargaan kepada semua karyawan yang telah menempuh masa bakti pada periode tertentu. Masa bakti tersebut dihitung secara kelipatan, contohnya ada penghargaan masa bakti kerja selama 15 tahun, 20 tahun, dan 25 tahun. Penghargaan tersebut diberikan dalam rupa sertifikat dan sejumlah uang tunai yang disesuaikan dengan standar yang ada di perusahaan. Sedangkan, pada sisi keterbukaan antara perusahaan dan karyawan dapat tergambar melalui semua informasi yang dibuat transparan dan dapat diakses oleh semua karyawan mulai dari identitas karyawan hingga upah yang diberikan perusahaan kepada karyawan tersebut.

Dari semua jenis kegiatan *employee relations* menyangkut tentang komunikasi internal dan media yang digunakan perusahaan yang ditulis oleh Jefkins dan Moore (dalam Ardianto, 2011: 100-103), tidak semuanya dapat ditemui di Kantor Pos Regional III. Terdapat beberapa media komunikasi internal yang

digunakan oleh Kantor Pos Regional III dalam merangkul karyawannya, diantaranya yaitu: papan pengumuman, sistem informasi telepon (*i-phone*), video atau *slide* (kiriman dari kantor pusat), literatur perusahaan (disediakan secara *online*), dan surat manajemen. Sedangkan, aktivitas komunikasi internal yang ada biasanya paling dominan atau paling mudah ditemui adalah melalui rapat, obrolan hangat yang biasanya bersifat informal dan dilakukan sebelum dan sesudah suatu acara, kunjungan pihak manajemen, dan pada acara-acara keluarga atau klub sosial yang ada (seperti: arisan, silaturahmi hari raya, dan rekreasi atau kegiatan darmawisata lainnya).

Meskipun sebagian besar dari yang telah dipaparkan oleh Jefkins dan Moore tersebut telah ada dan digunakan di perusahaan ini, namun sebenarnya hal tersebut masih belum cukup untuk dapat menciptakan kepuasan bagi karyawan. Sebab, karyawan Kantor Pos Regional III sendiri sesungguhnya masih membutuhkan beberapa media komunikasi internal tersendiri untuk dapat menyampaikan aspirasi mereka seperti kotak saran. Kotak saran memang belum ada dan belum pernah diwujudkan di Kantor Pos Regional III. Beberapa karyawan mengaku bahwa mereka sesungguhnya membutuhkan tempat untuk menyalurkan pendapat, kritik, dan saran mereka kepada para atasan mereka tetapi mereka kurang berani jika hal tersebut untuk dapat disampaikan secara langsung, oleh karena itu mereka membutuhkan media semacam kotak saran.

Selama ini, para karyawan biasanya jika memiliki keluhan, saran, ataupun ide diarahkan untuk dapat menyampaikannya kepada masing-masing manajer atau asisten manajer terlebih dahulu. Setelah itu, para manajer barulah menyampaikannya kepada masing-masing pihak terkait dan kepada Kepala

Regional jika dimungkinkan atau benar-benar dibutuhkan. Akan tetapi, hal tersebut sesungguhnya tidak mudah untuk dilaksanakan, mengingat secara psikologis dan budaya yang dianut oleh sebagian masyarakat, seseorang akan lebih mudah dan berani jika menyampaikan sesuatu secara tertulis dibandingkan harus melalui tatap muka secara langsung. Oleh karena itu, kehadiran kotak saran sebenarnya masih sangat dibutuhkan di beberapa tempat seperti di Kantor Pos Regional III.

Selain itu, kendala lain juga ditemukan dalam hal *jobdesc*. Kantor Pos Regional III sampai saat ini masih belum memiliki *jobdesc* yang detil dan jelas. Kantor Pos memaparkan semua tugas dan tanggung jawab dari semua divisi yang ada dalam struktur organisasi di dalam suatu literatur pengenalan perusahaan. Literatur tersebut dapat diakses melalui salah satu media komunikasi internal berbasis *website* perusahaan, yaitu di Wahana Pos. Akan tetapi, literatur tersebut hanya berupa *point-point* dan disebut dengan kompetensi dasar (KD). Sehingga, hal tersebut belum sepenuhnya dapat menjelaskan secara rinci tugas dari masing-masing divisi. Ditambah lagi, kurangnya sosialisasi akan tugas-tugas tersebut kepada para karyawan membuat banyak karyawan yang sebenarnya tidak paham tugas mereka sesuai dengan KD.

Para karyawan hanya dihimbau untuk dapat membaca dan memahami sendiri semua KD terkait pekerjaan yang harus mereka kerjakan sesuai dengan divisi mereka. *Jobdesc* sendiri seharusnya dari awal dapat dikomunikasikan secara jelas kepada setiap karyawan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan yang perusahaan harapkan. Aktivitas mengkomunikasikan informasi tentang tugas, struktur, dan kebijakan perusahaan sebenarnya merupakan salah satu peran dari seorang PR. Oleh karena di perusahaan ini, divisi PR atau humas sendiri tidak ada

sehingga permasalahan terkait *jobdesc* semacam ini memang mungkin saja dapat terjadi.

Menurut Penulis, sebenarnya hal terkait *jobdesc* dapat diantisipasi dengan bantuan divisi SDM. Pada divisi SDM memang sangat berhubungan dekat dengan semua permasalahan terkait sumber daya manusia (karyawan) yang ada di perusahaan. Dari awal karyawan masuk dan bergabung di perusahaan, semua kendali besar dipegang oleh SDM. Jadi, sebenarnya divisi SDM dapat menggantikan atau menjalankan peran PR dalam hal pengkomunikasian *jobdesc* secara jelas kepada karyawan disaat mereka secara sah bekerja di Kantor Pos Regional III.

Dalam pengaplikasian, penerapan, dan pelaksanaan semua aktivitas hubungan karyawan yang ada di Kantor Pos Regional III tersebut, tentu tidak sepenuhnya dapat berjalannya dengan mudah. Suhandang (2004:57-58) mengatakan bahwa akan dapat ditemukan berbagai hambatan dalam menjalankan aktivitas *employee relations*, diantaranya: prasangka, kepentingan (*interest*), kebisingan (*noise factor*), motivasi, dan faktor sematik. Selain hambatan tersebut, ada pula tantangan tersendiri yang dihadapi dalam menjalankan aktivitas *employee relations*, yaitu: keamanan dan kepatuhan, hubungan tenaga kerja, perubahan organisasional, dan pengkomunikasian kesejahteraan karyawan (Cutlip, Center, & Broom, 2006:264).

Ada beberapa dari tantangan dan hambatan tersebut memang dapat ditemui di Kantor Pos Regional III, antara lain: perihal kepentingan (*interest*), motivasi, faktor sematik, kepatuhan, dan perubahan organisasional. Pada bagian kepentingan, hambatan yang dihadapi biasanya berupa ketertarikan dan tanggapan

dari karyawan yang akan cenderung pasif apabila suatu hal yang ada diperusahaan baik mengenai tugas, kebijakan, maupun hal lainnya tidak memiliki hubungan dengan dirinya dan kepentingannya dalam bekerja. Hal ini tentu tidak baik dalam proses berorganisasi, sebab pasif-nya karyawan akan dapat berdampak pada kinerja dan produktifitasnya.

Di Kantor Pos Regional III, seorang karyawan biasanya akan giat mengerjakan sesuatu atau akan responsif terhadap sesuatu apabila hal tersebut bersinggungan dengan kepentingannya. Contohnya, pada kebijakan terkait cuti besar yang hanya diperbolehkan untuk karyawan yang belum mencapai usia kerja 25 tahun pengabdian. Pada kasus ini, karyawan yang lebih responsif adalah karyawan yang usia kerjanya lebih dari 25 tahun, karena mereka seakan kehilangan kesempatan untuk bisa mendapatkan cuti besar tersebut. Terutama bagi karyawan senior (>25 tahun kerja) yang hendak mengambil kesempatan cutinya dan tidak diizinkan.

Karyawan tersebut biasanya akan kecewa dan menyatakan tidak setuju dengan kebijakan tersebut sesungguhnya telah lama ada dan tertulis di dalam SK dan KD sejak lama. Padahal hal tersebut juga diakui oleh pihak manajemen sudah pernah disosialisasikan sejak usia kerja mereka belum memasuki 25 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut tidak terlalu menyerap informasi yang telah disampaikan oleh perusahaan, karena pada saat itu informasi terkait cuti besar ini belum memiliki kepentingan yang khusus atau bersinggungan dengan dirinya.

Pada bagian motivasi sebenarnya hampir sama dengan kepentingan, akan tetapi biasanya pada bagian ini lebih ke arah positif. Namun, tetap saja dapat menjadi hambatan bagi perusahaan dan bagi seornag humas dalam menjalankan

program-program yang telah direncanakan. Motivasi memang akan menjadi pendorong yang kuat bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi biasanya berhubungan erat dengan target dan *reward* untuk dirinya atau yang bisa di dapatkannya. Akan tetapi, permasalahannya adalah, motivasi kerja dari seseorang dengan yang lainnya akan sangat mungkin berbeda-beda, jadi hasilnya pun dapat berbeda.

Di Kantor Pos Regional III, biasanya untuk dapat memacu motivasi dari para staff maka seorang manajer berupaya menjanjikan reward tersendiri apabila divisinya mampu bekerja dengan maksimal dan mencapai target. Oleh karena itu, hal ini juga ternyata sangat berdampak bagi kinerja para karyawan yang tergabung dalam divisi tersebut dan kekompakan dari karyawan di divisi tersebut juga akan terus tumbuh. Lain halnya dengan divisi yang mungkin dipimpin oleh manajer yang tidak terlalu proaktif dalam membangun semangat dan motivasi dari para staffnya. Akibatnya, adalah kinerja dari karyawan yang ada di divisi tersebut juga akan begitu konstan dan pasti motivasinya tidak akan sebesar karyawan-karyawan yang dipimpin oleh manajer yang proaktif.

Padahal untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, semua bagian atau dalam satu sistem perusahaan harus dapat bersama-sama saling menopang dan memiliki motivasi yang sama agar dapat menghasilkan tujuan bersama. Perihal faktor sematik, yang merupakan hambatan berupa pemakaian kaya atau istilah yang berpotensi menimbulkan salah paham, di Kantor Pos Regional III hal ini tentu harus mendapat perhatian yang cukup besar.

Kantor Pos Regional III memiliki atau terdiri dari cukup banyak karyawan yang sudah berumur diatas 47 tahun, oleh karena itu tingkat sensitivitas

dari para karyawan tersebut juga tentu akan berbeda dengan karyawan yang usianya lebih muda. Hal ini sebenarnya bagian dari faktor psikologis, namun berdasarkan pengamatan Penulis selama di perusahaan, hal tersebut memang sangat tampak. Terutama dalam hal komunikasi baik diantara karyawan maupun antara manajer dengan karyawan. Setiap orang yang hendak berkomunikasi dengan para karyawan yang memiliki usia lebih tua dari mereka, maka mereka akan cenderung lebih berhati-hati dalam pemilihan setiap kata-kata yang hendak digunakan.

Bahkan, kadang kala apa yang seharusnya disampaikan lebih memilih untuk tidak diutarakan, isi pesannya berkurang karena terlalu banyak dipilih kata-katanya, atau malah menjadi beda maksud pesannya ketika ingin berusaha menyampaikan kritik dan saran kepada karyawan yang lebih tua tersebut. Hal semacam ini sesungguhnya dapat memicu munculnya budaya yang kurang sehat, yaitu 'senioritas' di dalam perusahaan apabila tetap terjadi dan berkelanjutan, bahkan jika disalahgunakan.

Perihal kepatuhan, di Kantor Pos Regional III juga mengalami beberapa masalah terkait kepatuhan atau ketertiban dalam hal waktu bekerja, peraturan dan kebijakan perusahaan, dan bahkan terkait tugas-tugas mereka selaku karyawan. Beberapa karyawan di Kantor Pos Regional III memang memiliki masalah dalam hal waktu kerja, bahkan ada yang sudah pernah mendapat surat teguran dari Kepala Regional atas ketidakdisiplinan dan ketidakpatuhan karyawan tersebut. Karyawan tersebut biasanya sering kali mangkir dari beberapa aktivitas rutin internal yang diadakan oleh perusahaan seperti apel pagi, senam pagi, atau dapat pula karena mereka sering kali datang terlambat atau pulang lebih dahulu.

Hal-hal semacam itu, sebenarnya menandakan bahwa adanya rasa kurang hormat dari karyawan terhadap atasan-atasan mereka dan juga kepada sesama rekan kerja yang lebih tertib dari mereka. Oleh karena itu, perihal kepatuhan memang menjadi tantangan tersendiri dalam serangkaian aktivitas dan upaya membangun serta menjaga hubungan karyawan yang baik dengan para karyawan. Apabila tidak dapat diantisipasi atau ditangani dengan segera, maka akan dapat menimbulkan masalah baru di internal perusahaan.

Tantangan lainnya adalah perihal perubahan organisasional. Di Kantor Pos Regional III, dalam jangka waktu 2 tahun para pejabat yang menduduki lini atas dalam struktur organisasi biasanya akan selalu di-rolling. Jado, *rolling* sendiri sesungguhnya tidak hanya berlaku bagi para karyawan, melainkan seluruh anggota perusahaan pasti pernah dan akan merasakannya, baik dengan di-rolling untuk dipindahkan ke Kantor Regional lainnya yang tersebar di nusantara, ataukah hanya *rolling* antar divisi. Dalam keadaan struktural yang selalu akan berubah-ubah seperti ini, hendaknya dapat dihadapi melalui penyesuaian diri secepatnya ketika harus merasakan atmosfir perusahaan yang baru pula.

Ketika terjadi perubahan organisasional, PR sebenarnya dapat memegang peran yang sangat penting untuk bisa mengambil tanggung jawab strategis dan membawa para karyawan maupun para manajemen baru untuk tetap tenang dan perlahan-lahan beradaptasi di lingkungan perusahaan. PR dituntut mampu untuk dapat diandalkan dalam menciptakan suasana yang kondusif lagi ditengah keasingan yang mungkin muncul antara satu sama lain secara komunikasi vertikal antara dari atasan maupun kebawah dan sebaliknya. Sebab, peran PR sebagai jembatan komunikasi dapat sangat berguna jika dimaksimalkan.

Akan tetapi, hal ini tidak dapat terwujud mengingat divisi PR atau humas sendiri tidak ada di Kantor Pos Regional III. Oleh karena itu, sering kali dalam beberapa aktivitas yang melibatkan karyawan atau seluruh pihak internal perusahaan, atmosfer yang tercipta sedikit berbeda. Apalagi, jika diadakan suatu acara yang melibatkan hanya sebagian divisi dan ada salah satu karyawan anggota divisi yang baru dan belum mengerti budaya yang ada di Kantor Pos Regional III, merasakan keasingan dan tekanan tersendiri untuk dapat bergabung dengan karyawan anggota divisinya yang lain.

Hal tersebut terjadi karena tidak adanya wadah untuk karyawan yang baru pindah ke Kantor Pos Regional III untuk dapat mencari informasi secara netral mengenai gambaran perusahaan tersebut beserta seluruh SDM di dalamnya, jadi mengharuskan dirinya untuk dapat mencoba bergaul dimulai dari awal sekali. Selain telah memenuhi berbagai hal yang selayaknya dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan terkait membangun hubungan karyawan yang baik, efektif dan, harmonis melalui serangkaian aktivitas *employee relations*, sebuah perusahaan juga hendaknya mampu memenuhi tiga jenis kebutuhan dasar dari karyawan.

Dr. Walter Langer (dalam Lattimore, Baskin dan Heiman, 1997: 109) mengungkapkan ketiga jenis kebutuhan tersebut diantaranya adalah: kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan egoistis. Dari ketiga jenis kebutuhan tersebut sudah dapat diupayakan untuk terpenuhi melalui serangkaian kegiatan dan program yang ada di Kantor Pos Regional III Palembang. Contohnya pada bidang kebutuhan fisik yang menyangkut mengenai kelangsungan hidup secara nyaman, Kantor Pos Regional III telah mengaplikasikan pemenuhan kebutuhan tersebut melalui tunjangan-tunjangan yang diberikan kepada para karyawan.

Tunjangan tersebut dapat berupa tunjangan perumahan dan tunjangan beras, sebagai bentuk pemenuhan dari kebutuhan primer bagian papan dan pangan. Pada bagian pemenuhan kebutuhan egoistis yang menyangkut apresiasi diri, pengakuan, dan hal psikologis lainnya, diwujudkan oleh perusahaan melalui pemberian *reward* atau penghargaan berdasarkan lama kerja dan promosi jabatan berdasarkan kecakapan diri.

Semua hal tersebut sesungguhnya dapat menentukan sebuah perusahaan dapat berhasil atau tidak dalam menjalin hubungan karyawan yang seimbang, bersifat dua arah, saling pengertian, dan saling memuaskan. Keberhasilan perusahaan dalam membangun dan menjalin hubungan karyawan akan sangat berdampak dan menghasilkan kinerja dan loyalitas karyawan yang tinggi dan mempengaruhi kinerja serta citra dari perusahaan sendiri.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Aktivitas hubungan karyawan di Kantor Pos Regional III sudah dijalankan dan ditcrapkan oleh perusahaan kepada seluruh karyawannya demi kepentingan bersama. Aktifitas hubungan karyawan tersebut dijalankan melalui dan oleh bagian atau divisi Sekertariat dan Protokol serta pada beberapa kegiatan juga melibatkan bagian atau divisi SDM. Pada kenyataannya, di Kantor Pos Regional III sendiri sesungguhnya tidak terdapat divisi atau jabatan Humas (*Public Relations*) dalam struktur organisasinya. Namun, untuk aktivitas dari humas itu sendiri sebenarnya telah dijalankan. Divisi yang paling banyak menjalankan aktivitas kehumasan, termasuk didalamnya, yaitu aktivitas hubungan karyawan di Kantor Pos Regional III ini adalah bagian Sekretariat dan Protokol. Oleh karena itu, tanggung jawab dan program-program terkait aktivitas hubungan karyawan berada dalam naungan Sekretariat dan Protokol. Sekretariat dan Protokol sendiri secara penuh memiliki kewenangan dalam setiap hal yang berkaitan dengan rumah tangga perusahaan, serta menjadi leher atau jembatan antara perusahaan dengan karyawannya.

Melihat aktivitas hubungan karyawan yang ada di Kantor Pos Regional III maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas yang selama ini berjalan lebih banyak mengarah pada aktivitas *indoor* dibandingkan dengan *outdoor*, dan pengemasannya juga lebih banyak formal dari pada informal. Media-media yang dipakai juga tidak terlalu bervariasi, yaitu hanya menggunakan papan pengumuman dan surat undangan. Dari berbagai aktivitas hubungan karyawan yang ada memang lebih

banyak mengarah untuk dapat menyejahterahkan para karyawan. Meskipun tidak ada jabatan humas secara khusus diperusahaan ini, tetapi peran humas yang dijalankan oleh Tim Sekretariat tampak terlaksana dengan baik. Aktivitas kehumasan dalam menjalin hubungan yang baik di antara anggota perusahaan telah terlaksana dengan baik. Tim Sekretariat telah menjalankan perannya yang menjadi jembatan komunikasi bagi semua karyawan ketika hendak menyampaikan aspirasi mereka namun tidak secara langsung kepada para atasan, ataupun dari atasan kepada para karyawan.

Secara keseluruhan, aktivitas hubungan karyawan di Kantor Pos Regional III Palembang ini telah dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan sebagaimana semestinya meskipun tetap memiliki beberapa kekurangan. Perusahaan juga hendaknya dapat tetap menjaga dan mempertahankan serta meningkatkan semua yang telah ada dan yang telah berhasil dilaksanakan sejauh ini, terutama dalam hal aktivitas hubungan karyawan. Kesuksesan perusahaan dalam menciptakan hubungan karyawan yang baik akan berpengaruh pada kinerja dan produktifitas karyawan. Sedangkan produktifitas karyawan sendiri akan sangat berdampak pada perkembangan dan kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan seiring berjalannya waktu.

B. Saran

Saran yang dapat Penulis berikan bagi Kantor Pos Regional III Palembang adalah agar dapat lebih memperhatikan dan mempergunakan media internal yang ada khususnya papan pengumuman. Papan pengumuman sebaiknya dapat dikemas lebih menarik dengan sentuhan beragam warna sehingga minat para karyawan

untuk melihat dan membaca dapat meningkat. Selain itu, penggunaan papan pengumuman sebaiknya dapat lebih dimaksimalkan mengingat keberadaan media internal sendiri sesungguhnya dapat menjadi salah satu sarana dan wadah yang cukup penting dalam melakukan komunikasi kepada seluruh karyawan. Ditambah lagi, keberadaan media internal juga dapat mempermudah penyebaran informasi secara menyeluruh di Kantor Pos Regional III Palembang.

Kantor Pos Regional III juga sebaiknya dapat lebih memperbanyak lagi atau membuat beberapa program informal baru bagi para karyawannya. Hal ini diharapkan dapat mewujudkan kedekatan yang lebih diantara para karyawan dan membangun hubungan dan kedekatan yang lebih harmonis antara karyawan dan para manajemen. Dengan adanya kedekatan maka akan dapat muncul keterbukaan dalam komunikasi, hal ini lah yang diyakini akan memicu terbentuknya kepercayaan dan loyalitas karyawan dalam bekerja di Kantor Pos.

Saran terakhir yang dapat Penulis berikan untuk perusahaan adalah sebaiknya perusahaan dapat memiliki divisi kehumasan atau *public relations* (PR) kedepannya. Mengingat ada beberapa hal yang belum dapat dilakukan oleh divisi lain yang ada di Kantor Pos Regional III dan hal tersebut merupakan bagian dari tugas, fungsi, dan peran dari PR, seperti perihal pengkomunikasian *jobdes* dan jembatan komunikasi terkait aspirasi karyawan. Sehingga, dengan adanya divisi PR atau humas secara khusus, maka beberapa kegiatan kehumasan dapat secara profesional ditangani oleh seorang humas sendiri sesuai dengan kemampuan dan bidangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E., 2011. *Handbook of public relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Butterick, K., 2011. *Introducing public relations: Theory and practice*. London, UK: Sage Publication.
- Copyright., 2014. PT Pos Indonesia, All Right Reserved. Retrived from <http://kantorpos.posindonesia.co.id/unitlayanaposlist.php>.
- Copyright., 2014. PT Pos Indonesia, All Right Rescrved. Retrived from <http://kantorpos.posindonesia.co.id/SEJARAH.php>.
- Cutlip, S. M., dan Center, A.H., 1982. *Effective public relations*. New Jersy: Prentice Hall.
- Cutlip, S., Broom, G., dan Center, A., 2006. *Effective public relations* (9th ed). Jakarta: Kencana.
- Cutlip, Scott M., et al., 2009. *Effective public relations*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, O. U., 2002. *Hubungan masyarakat suatu studi. komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Foster, B. S., dan R. Karen., 2001. *Pembinaan untuk meningkatkan kinerja karyawan*. Jakarta: PPM.
- Jefkins, F., 1992. *Hubungan masyarakat*. Jakarta: PT Intermasa.
- Jefkins, F., 1996. *Periklanan*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, F., 2004. *Public relations*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kusriyanto, B., 1993. *Peningkatan produktivitas karyawan*. Jakarta: LPPM.

- Lattimore, Baskin, dan Heiman., 1997. *Public relations the profession and the practice*. United States of America: McGraw Hill.
- Lattimore, D., et. al., 2010. *Public relations, profesi dan praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Manulang, M., 2001. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: BBPE.
- Nova, F., 2011. *Crisis public relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pace, Wayne, dan Faules, D. F., 2006. *Komunikasi organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakaryn.
- Putra, I. G. N., 1999. *Manajemen hubungan masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rumanti, M.A., 2005. *Dasar-dasar public relations: Teori dan praktik*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Ruslan, R., 2012. *Manajemen public relations dan media komunikasi: Konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: Raja Persada Grafindo.
- Seitel, F., 1992. *The practice of public relations*. New York, USA: Macmillan.
- Senjaya, S. D., 2007. *Teori komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soemirat, S., & Elvinaro, A., 2008. *Dasar public relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Suhandang, K., 2004. *Public relation perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Sukoco, B.N., 2007. *Manajemen administrasi perkantoran modern*. Jakarta: Erlangga.
- Wasesa, S.W., 2005. *Strategi public relations*. Jakarta: Gramedia.

Yulianita, N., 2005. *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.



LAMPIRAN

Lembar Kegiatan KKL

Tanggal: 1 Juli 2016 s.d 31 Agustus 2016

No	Hari/Tanggal	Jam	Divisi	Urutan Kegiatan
1.	Selasa, 12 Juli 2016	07.00 - 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
2.	Kamis, 14 Juli 2016	10.00 - 12.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	<i>Sharing Experience of Pus Indonesia Transformation (Pos Indonesia: Serving the Nations)</i>
3.	Jumat, 15 Juli 2016	07.00 - 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Olahraga pagi bersama Kepala Kantor, seluruh manajer, para deputy, dan para karyawan.
4.	Selasa, 19 Juli 2016	07.00 - 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
5.	Rabu, 20 Juli 2016	10.00 - 18.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	<i>Workshop dan Sharing Service Center</i>
6.	Jumat, 22 Juli 2016	07.00 - 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Olahraga pagi bersama Kepala Kantor, seluruh manajer, para deputy, dan para karyawan.

7.	Selasa, 26 Juli 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
8.	Jumat, 29 Juli 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Olahraga pagi bersama Kepala Kantor, seluruh manajer, para deputy, dan para karyawan.
9.	Selasa, 2 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
10.	Rabu, 3 Agustus 2016		Sekretariat dan Protokol	Sosialisasi 5R, 5PW, dan Kaizen kepada para managerial dan pembentukan panitia pelaksana
11.	Jumat, 5 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Olahraga pagi bersama Kepala Kantor, seluruh manajer, para deputy, dan para karyawan.
12.	Senin - Selasa, 8 - 9 Agustus 2016	08.00 – 22.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Rapat Evaluasi Kinerja Semester I.
13.	Selasa, 9 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
14.	Rabu, 10 Agustus 2016	09.00 – 21.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Workshop 5R, 5PW, dan Kaizen kepada para karyawan.

15.	Kamis - Jumat, 11-12 Agustus 2016	09.00 – 15.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Pelatihan dan Implementasi Sistem Aplikasi Dashboard Kas.
16.	Jumat, 12 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Pembersihan kantor dalam rangka pelaksanaan hasil <i>workshop</i> 5R, 5PW, dan Kaizen oleh seluruh anggota perusahaan.
17.	Selasa, 16 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
18.	Rabu, 17 Agustus 2016	07.00 – 12.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Peringatan HUT RI ke- 71.
19.	Jumat, 26 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Peringatan HUT Pos Indonesia ke-270.
20.	Selasa, 30 Agustus 2016	07.00 – 08.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Apel rutin Kantor Pos Regional III.
21.	Rabu, 31 Agustus 2016	11.00 – 13.00 WIB	Sekretariat dan Protokol	Perpisahan beberapa karyawan di Kantor Pos Regional III Palembang.

AN. Kepala Kantor Regional III
Manajer SDM.

(RISDAYATI)
NIPPOS 968355432

Palembang, 31 Agustus 2016

P.P. Humas & Protokol

(RUDY BACHTIAR)
NIPPOS 969352967



SERTIFIKAT

NOMOR : 13049/Reg-III/UM/SDM/BANGLAT/1016

DI BERIKAN KEPADA :

OLYVIA CINDY SAWBUNGA

NPM : 130904899

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

TELAH MELAKSANAKAN

KULIAH KERJA LAPANGAN

Yang dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang 30004 Pada Tanggal
01 Juli 2016 s.d 31 Agustus 2016 dengan Predikat "SANGAT BAIK"

PALEMBANG 24 SEPTEMBER 2016
AN. DIREKSI PT. POS INDONESIA (PERSERO)
MANAJER SDM REGIONAL III }


RISDAYATI

NIPPOS : 968355432

Sertifikat KKL